MALTRATO INSTITUCIONAL A PERSONAS MAYORES EN CUBA

El derecho a vivir una vida libre de violencia

INFORME No. 8

Observatorio de Envejecimiento, Cuidados y Derechos

Observatorio de Envejecimiento, Cuidados y Derechos

INFORME No. 8

MALTRATO INSTITUCIONAL A PERSONAS MAYORES EN CUBA

El derecho a vivir una vida libre de violencia

2024

INFORME No. 8

Observatorio de Envejecimiento, Cuidados y Derechos

ISBN: 978-628-7714-11-3

Autores:

Elaine Acosta
Fidel Gómez
Teresa Díaz
Claudia Bernal

Julio 2024

Diseño y diagramación:

Camila Romero

Foto portada:

Por: Lisandra Alvarez Valdés
Ganadora concurso 'Mirar la vejez' | 2024

Derecho de autor © 2024 Cuido60
Todos los derechos reservados

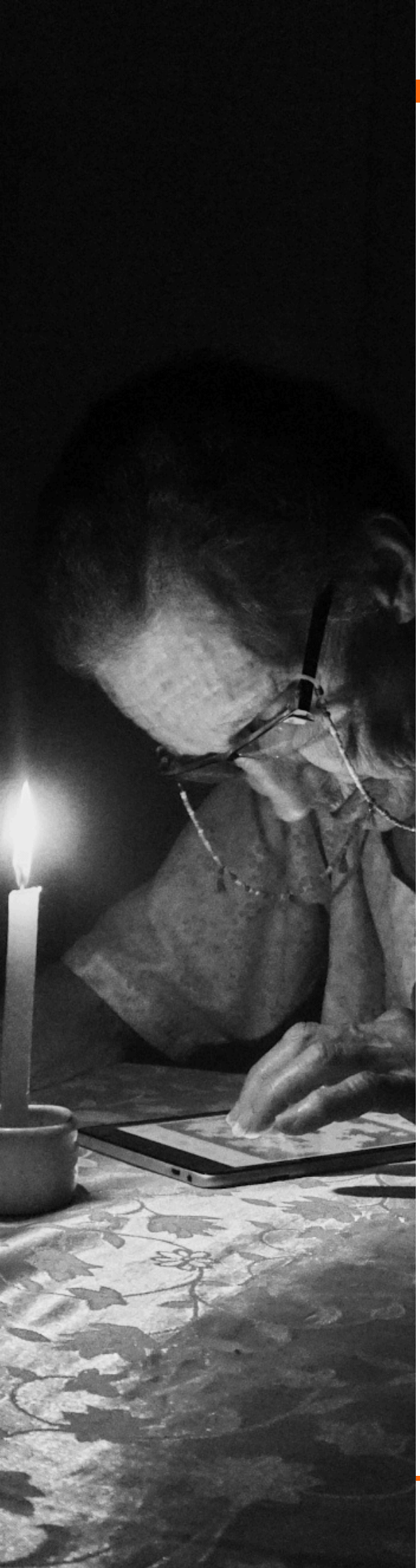

Foto: Anyel Judith Díaz Goenaga

LOS ESTADOS DEBEN PROTEGER A LAS PERSONAS MAYORES CONTRA CUALQUIER TIPO DE VIOLENCIA

INTRODUCCIÓN

En la reciente conmeración del día mundial de toma de conciencia del abuso y maltrato en la vejez, diversas organizaciones internacionales, no gubernamentales y asociaciones de personas mayores, se sumaron al llamado de exigir a los Estados de la región a garantizar el derecho de las personas mayores a vivir una vida libre de cualquier tipo de violencia. Partiendo del reconocimiento de que las personas mayores están expuestas a un mayor riesgo de violencia por los prejuicios históricos resultado de la discriminación por edadismo, los Estados deben garantizar y fiscalizar que las diferentes modalidades de instituciones de cuidados y servicios, ya sea en las residencias, centros de cuidados diurnos o de atención médica o social resguarden los derechos a la integridad y salud, física y mental de las personas mayores (CIDH-OEA, 2022).

De manera similar que en el ámbito doméstico familiar, la violencia que pueden experimentar las personas mayores no es solo física. El maltrato verbal o el uso de lenguaje derogatorio, de modo presencial o virtual, constituyen situaciones o actos de violencia que también impactan la salud física y mental de las personas mayores. En muchas ocasiones, las situaciones de maltrato están relacionadas con prejuicios y estereotipos negativos respecto de las personas mayores debido a su presunto deterioro cognitivo, situación de salud, dependencia, falta de autonomía y valor social productivo. También con la falta de conocimiento, de normas y políticas, así como de instituciones para hacer exigibles los derechos cuando son vulnerados.

La Convención Interamericana de Derechos de las personas mayores define la violencia contra la persona mayor como *"cualquier acción o conducta que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la persona mayor, tanto en el ámbito público como en el privado"*. La definición de violencia comprende entre otros, *"distintos tipos de abuso, incluso el financiero y patrimonial, y maltrato físico, sexual, psicológico, explotación laboral, la expulsión de su comunidad*

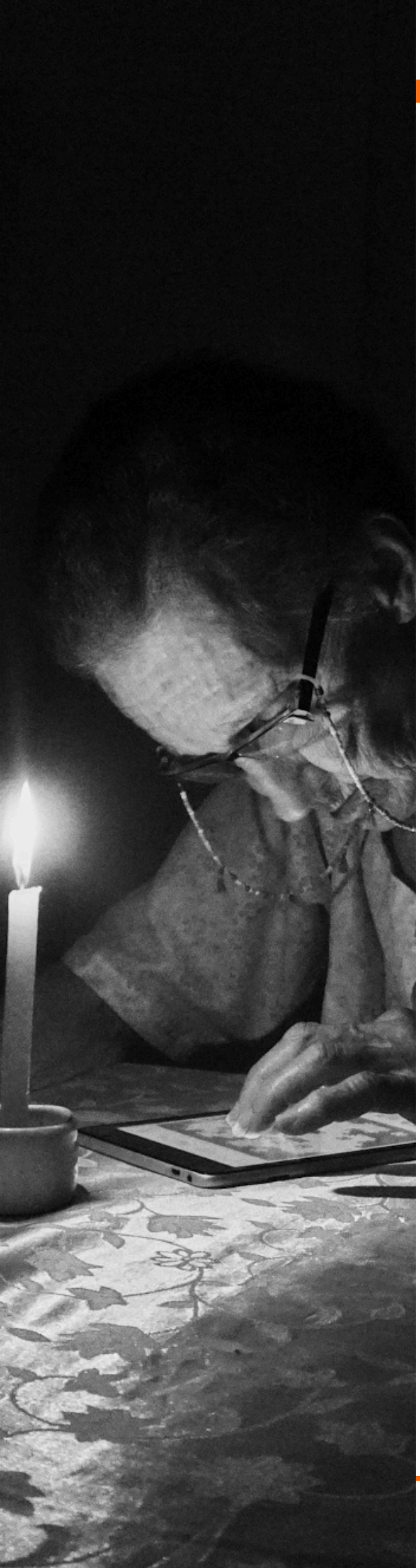

Foto: Anyel Judith Díaz Goenaga

y toda forma de abandono o negligencia que tenga lugar dentro o fuera del ámbito familiar o unidad doméstica o que sea perpetrado o tolerado por el Estado o sus agentes dondequiera que ocurra". En consecuencia, la CIDH considera que las personas mayores que están bajo el cuidado del Estado tienen derecho a la protección de su salud y a no ser sometidas a malos tratos.

¿Cuál es la situación en Cuba respecto al maltrato hacia personas mayores? ¿Está garantizando el Estado cubano la debida protección y garantía a sus derechos? En el informe 3 de Cuido60 sobre *Maltrato hacia personas mayores en Cuba en el ámbito doméstico familiar,* mencionamos que este tipo de situaciones puede producirse tanto en el ámbito privado como en el público. En términos de datos, lo último que sabemos es que las situaciones de maltrato en la calle u otros lugares públicos hacia las personas mayores en la isla se registran en un porcentaje superior (16,1%), según la Encuesta Nacional de Envejecimiento Poblacional (ENEP), comparativamente al reportado para el entorno familiar (ONEI, 2019). Quienes han sido maltratados en espacios públicos se quejan de mala atención en los servicios públicos (80%), así como de irrespeto e insultos. Han experimentado además situaciones de rechazo, agresiones físicas o verbales o se les ha negado auxilio.

Desde la ENEP hasta la fecha, los medios independientes y redes sociales han venido acusando recibo de un aumento de situaciones de maltrato y violencia hacia las personas mayores. El agravamiento de la escasez de alimentos, los cortes de electricidad y agua potable, el déficit de medicamentos, el empeoramiento de las condiciones hospitalarias y de atención a la salud, el incremento del costo de la vida y la multiplicación de condiciones de insalubridad, el aumento de la inseguridad ciudadana, todas son situaciones que están afectando con mayor intensidad a las personas mayores y generan un entorno que, sumado al edadismo, los coloca en mayor situación de vulnerabilidad frente a hechos de maltrato o violencia por parte de otros individuos e instituciones que, en muchos casos, son responsabilidad directa del Estado.

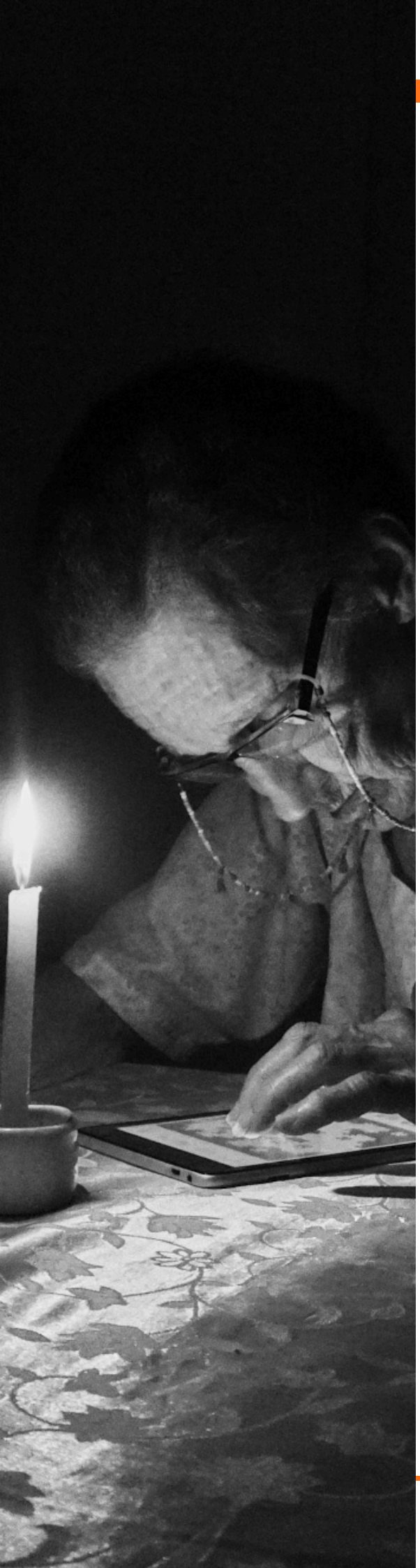

Foto: Anyel Judith Díaz Goenaga

A finales del mes de enero de 2024, circuló en redes sociales un impactante video de 25 segundos en el que se mostraba a una mujer mayor en una institución de cuidados de larga duración para personas mayores (conocidos como asilos[1]) en la capital cubana, con su cuerpo lleno de larvas. El video pronto se hizo viral en redes sociales y reactivó las alarmas sobre las condiciones de vida de las personas mayores y el maltrato institucional que puede ocurrir en este tipo de espacios. El texto que acompañaba el video decía así:

> ***No es una momia, era ADELAIDA ZAMORA TORRIENTE, anciana de 90 años. En el momento de tomado este vídeo aún se encontraba viva. Fue sacada de un asilo de ancianos con otros 2 más que también fallecieron en estas condiciones. Dicen los comunistas en Cuba, que la "revolución" nunca abandona a nadie... Y ahora el @MINSAPCuba está queriendo sancionar a quien hizo el vídeo...***[2]

Con posterioridad, las autoridades de salud pública del municipio comunicaron que lo que se observaba correspondía al padecimiento de sarna noruega (variante severa de la sarna común, conocida como sarna costrosa). Lamentablemente no es el primer caso de denuncia pública sobre situaciones de maltrato identificadas en este tipo de instituciones de cuidados para personas mayores. En general, sobre ellas existe una percepción negativa, ya sea respecto de las condiciones de sus instalaciones, el servicio que entregan como el trato que reciben las personas mayores. Este tipo de servicios son mayoritariamente gestionados por el Estado, si bien existe un grupo muy pequeño que pertenecen a órdenes religiosas y fraternales.

El propósito de este informe es generar algunas reflexiones respecto de la escasa información que existe sobre las condiciones de funcionamiento de estas instituciones en Cuba y la calidad de los servicios que allí se entregan. Teniendo en

[1] Hogar de Ancianos 28 de enero, sito en la calle Dolores entre 10 y 11, Lawton, municipio Diez de Octubre.

[2]https://twitter.com/lucio_enriquez/status/1762235868339724640?s=46

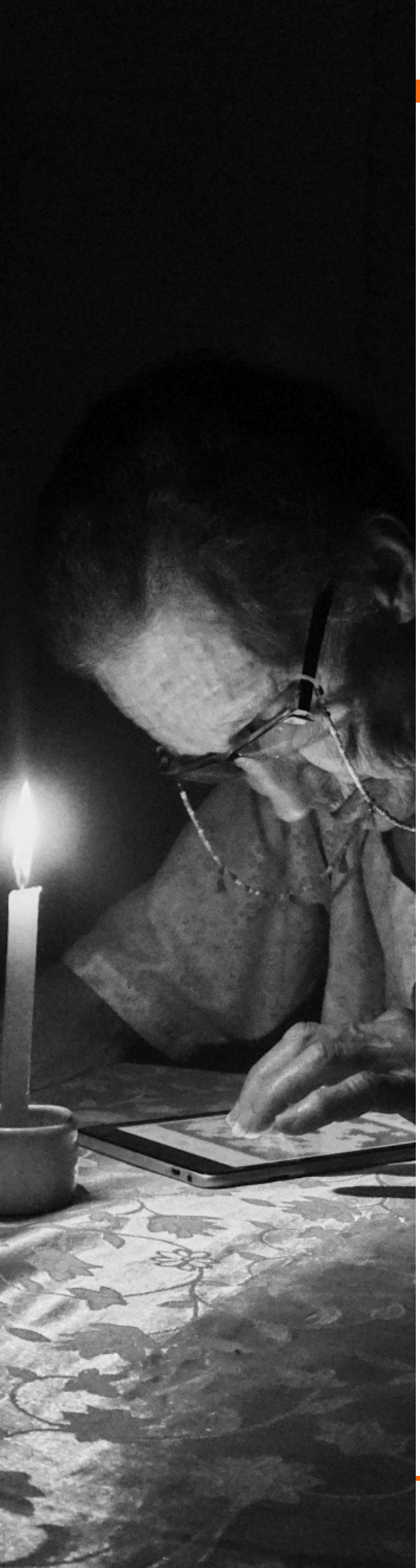

Foto: Anyel Judith Díaz Goenaga

cuenta que uno de los principales problemas que se enfrenta para el monitoreo y evaluación de servicios sociales es el déficit de información pública, de estudios y evaluaciones que permitan detectar a tiempo los problemas y desafíos que enfrentan, se hace urgente demandar al Estado cubano mayor accesibilidad de la ciudadanía a la información y evaluación de este tipo de servicios. Adicionalmente, proporcionaremos unos breves antecedentes sobre el marco institucional de los cuidados de larga duración a personas mayores en Cuba, algunas precisiones conceptuales sobre el maltrato institucional hacia este grupo y la información disponible sobre su incidencia en la isla y, por último, algunas recomendaciones de política.

¿QUÉ SE ENTIENDE POR MALTRATO INSTITUCIONAL HACIA PERSONAS MAYORES? ¿ES POSIBLE UBICAR EL CASO DE ADELAIDA ZAMORA EN ESTA CATEGORÍA?

El maltrato institucional se refiere a cualquier forma de abuso que ocurre en servicios dirigidos a las personas mayores (oficinas públicas, municipios, establecimientos de larga estadía, centros de cuidados diurno o de atención primaria de salud y hospitales). Quienes cometen el maltrato son generalmente personas que tienen una obligación legal o contractual de proveer servicios, cuidados y/o protección a las personas mayores que acuden a estos servicios. La evidencia científica internacional muestra que este tipo de maltratos se presenta con mayor frecuencia en residencias de larga estadía y el tipo más frecuente es la negligencia (Rubio, 2012), como parece haber sucedido en el caso de Adelaida.

Algunos factores que inciden en el maltrato institucional en este tipo de servicios, están relacionados con el alto número de residentes, la escasez de personal, la presión por cumplir con las tareas asignadas en el tiempo determinado y la constante inconformidad de los familiares de los residentes por los cuidados entregados. Cabe agregar que, en general, se trata de un sector con bajas remuneraciones e incentivos, con una alta rotación de personal y, en muchas ocasiones, con baja preparación y capacitación para enfrentar situaciones de estrés laboral ocasionados por los factores antes mencionados. A ello se suma el desgaste emocional y físico de abordar situaciones de cuidados de dependencia moderada o severa.

Foto: Christian Carralero González

Al mismo tiempo, el maltrato institucional provoca graves consecuencias en la salud y el bienestar de las personas mayores y puede ser de varios tipos: físico, verbal, psicológico/emocional, sexual y financiero. También puede simplemente reflejar negligencia intencional o no intencional. El caso de Adelaida Zamora Torriente remite a una serie de vulneraciones de derechos hacia una persona mayor institucionalizada, cuyos cuidados han sido responsabilizados a una institución de cuidados gestionada por el Estado, en el que las evidencias indican un caso de negligencia institucional donde no se puede determinar la intencionalidad de la misma.

Debido a la notoriedad alcanzada por el caso en redes sociales, la Dirección Municipal de Salud correspondiente al área donde se encuentra ubicado el asilo donde residía Adelaida, emitió una escueta nota donde explicó que la interna llevaba cinco meses y medio en el hogar de ancianos, en el que fue institucionalizada "por criterio social" y al que había llegado con problemas de hipertensión arterial, artritis, cifosis dorsal, gastritis, malnutrición y discapacidad. Aseguraron que la anciana durante esos meses *"mantuvo evolución favorable, sin incidencias con el tratamiento para sus padecimientos"* y que había sido vista por profesionales de la salud (dermatólogo y médico de asistencia en la institución) pocos días antes de que se viralizara el video y el mismo día que se publica la noticia.

Foto: Christian Carralero González

> ***En visita al hogar se constata éste con buenas condiciones de higiene y adecuado aspecto de los ancianos. Se revisa la historia clínica y social, se discute el caso de conjunto con la Dirección Municipal de Salud, determinándose que hubo seguimiento adecuado de la paciente Adelaida. Se conversa con el familiar, quien expresa su conformidad con las atenciones recibidas por su madre en el hogar, expresando a su vez que el deterioro de la misma fue muy rápido.***

(Nota aclaratoria, Dirección Municipal Salud 10 de Octubre publicada el 23 de febrero)

Frente a la gravedad del caso, la nota de la dirección de salud debió indicar la activación de una investigación exhaustiva que determinara si hubo negligencia o algún tipo de maltrato institucional. Debió explicitar si siguió algún tipo de protocolo de investigación, en caso que existiera, así como permitir el acceso a los medios de comunicación e instancias de protección de derechos de las personas mayores. No debió quedar circunscrito a un asunto meramente incumbente de la dirección municipal de salud. Como se trató de una noticia de alta circulación pública en redes sociales, se desconoce las condiciones en que el familiar directo, en este caso, la hija, fue abordada y si contó con las libertades y protección jurídica correspondiente frente a casos como éste. Sabemos, sin embargo, que este tipo de mecanismos de fiscalización pública y de protección de derechos son prácticamente inexistentes en la isla, por lo que es altamente probable que el familiar se sintiera amedrentado con la denuncia del caso.

Foto: Christian Carralero González

Téngase en cuenta además que muchas personas mayores que precisan de los cuidados institucionales son sometidas a innumerables formas de maltrato, especialmente por proceder de sectores sociales más vulnerables y desfavorecidos. La exposición a la pobreza afecta casi todos los ámbitos de convivencia del adulto mayor, ya sea el familiar, comunitario, la atención de la salud e incluso el ámbito institucional (ONU, 2023)[3].

[3] ONU (2023) "Informe Social Mundial 2023: No dejar a nadie atrás en un mundo que envejece". Disponible en: https://iberoamericamayores.org/2023/02/18/onu-informe-social-mundial-2023-no-dejar-a-nadie-atras-en-un-mundo-que-envejece/#

Foto: Christian Carralero González

LOS CUIDADOS DE LARGA DURACIÓN A PERSONAS MAYORES EN CUBA: UN SISTEMA DEFICITARIO, ESCASAMENTE FISCALIZADO Y DE MALA CALIDAD

Los llamados Hogares de Ancianos en Cuba, más comunmente conocidos como asilos, son centros de cuidado de larga duración, insertos en el Subprograma de atención institucional al adulto mayor, donde también se ubican las Casas de Abuelos (centros de cuidado diurno). Todos estos servicios forman parte del *Programa Nacional Integral al Adulto Mayor* del Ministerio de Salud. Los hogares de ancianos prestan servicios de cuidados de forma permanente o por un periodo de tiempo prolongado. Están orientados hacia la salud y el cuidado personal e incluyen servicios básicos como alimentación, vivienda, recreación y deporte. Estos hogares buscan brindar cobertura y asistencia a las personas mayores que, por diversas causas médicas o sociales, no pueden mantener una vida autónoma y ser atendidos en su situación de dependencia, mediante otras formas de atención no institucional.

La oferta estatal de servicios de cuidados institucionalizados para personas mayores en Cuba es escasa y las tasas de cobertura son muy bajas. Para el 2022, el Anuario Estadístico de Salud reportó un total de 9318 albergados en hogares de ancianos en 158 hogares distribuidos a lo largo del país, una cantidad que ha venido disminuyendo pese al aumento de la población mayor. Este porcentaje se estima representa alrededor de un 0.5% de la población mayor de 60 años, por debajo de los estándares de uso de este tipo de servicios en América Latina.

Foto: Yainyt Alcazar Delgado

Los hogares para personas mayores gestionados por el Estado se encuentran distribuidos en todo el país, con una leve mayor concentración en La Habana. Existen otros hogares gestionados por congregaciones religiosas y se encuentran ubicados fundamentalmente en la Ciudad de la Habana y en la provincia de Camagüey, en el centro de la isla (ver mapa de Cuido60). El acceso a este tipo de servicios es bastante complejo para las familias, además de ser muy demandado y no contar con cupos suficientes, los trámites burocráticos que se deben realizar suelen ser extensos y complejos. Para acceder, la solicitud la puede hacer el adulto mayor, algún familiar, el médico o enfermera de la familia, o algún representante jurídico. Esta solicitud se presenta argumentando los motivos por los que la persona mayor requiere el servicio. Sin embargo, la aceptación depende de la cantidad de camas disponibles cercanas al lugar de residencia del solicitante, y en caso de ser aceptado, deja de recibir la prestación de la libreta de abastecimiento dentro de su núcleo familiar.

La percepción generalizada sobre la calidad de la atención en estos hogares es bastante negativa, especialmente si son gestionados por el Estado. En una visita reciente del primer ministro a la provincia de Ciego de Avila manifestó su preocupación por la condición deplorable del asilo de ancianos del municipio de Primero de Enero. Entre los problemas detectados sobresalió la alimentación de carácter deficiente y las condiciones de infraestructura en mal estado.

Sin embargo, no existen estudios de representatividad nacional ni informes de seguimiento que puedan dar cuenta del estado de estas instalaciones. Predominan, como en casi todos los servicios públicos,

Foto: Yainyt Alcazar Delgado

estudios de caso que ofrecen algunas pistas. Por ejemplo, el estudio realizado en el hogar de ancianos del municipio Cruces evidencia que, si bien tienen resueltas ciertas necesidades básicas las personas mayores dentro del hogar, existen otras necesidades como la independencia económica y socioafectiva que se ven limitadas debido a la falta de contacto con las personas externas como familiares o su comunidad (Corugedo et al., 2014). Por otro lado, el estudio de calidad de la atención al adulto mayor en el Hogar de ancianos "General Peraza", muestra que en estos hogares la atención primaria es "menos desarrollada" y presenta dificultades operativas (Rocha, Álvarez y Bayarre, 2015).

A partir de testimonios y entrevistas basadas en la labor de monitoreo de Cuido60, hemos identificado malas prácticas en la provisión de los cuidados en estas instituciones, además de falta de mecanismos de transparencia y fiscalización para abordar públicamente los problemas de atención que allí se generan. Los bajos salarios, la escasez de recursos materiales, la deficitaria capacitación y la falta de incentivos laborales a los trabajadores que laboran en dichos centros juegan un rol determinante en la calidad del servicio.

Por otra parte, el aumento de la pobreza y el deterioro de la calidad de vida que se ha recrudecido con posterioridad a la pandemia y la llamada Tarea Ordenamiento implementada a inicios del 2021 han impactado desfavorablemente en los servicios de cuidados y programas de atención institucionales, entre otras cosas por la contracción de los presupuestos nacionales dedicados a la asistencia social. Estos centros muchas veces no cubren la demanda de la sociedad, carecen de medios e insumos necesarios para los cuidados, no cuentan con personal

Foto: Yainyt Alcazar Delgado

suficientemente capacitado. Varios reportes de prensa[4] independiente indican que muchos adultos mayores en estas instituciones reciben malos tratos, viven en pésimas condiciones, se alimentan mal, no tienen libertad de elección sobre sus vidas y carecen de espacios recreativos o de socialización, más allá de los salones comunes de estas instituciones, que no tienen mucho que ofrecer en materia de esparcimiento y bienestar psicológico.

[4] MartiNoticias (2013). Hogares de ancianos en Cuba: pocos, pobres y mal atendidos: https://www.martinoticias.com/a/hogares-de-ancianos-en-cuba/30403.html ; Diario de Cuba (2021). Los hogares de ancianos certificados en Cuba cuestan ahora casi la pensión mínima: https://diariodecuba.com/cuba/1612186117_28482.html

Foto: Yainyt Alcazar Delgado

ALGUNAS LECCIONES Y RECOMENDACIONES DE POLÍTICA

El maltrato institucional hacia las personas mayores es una problemática que requiere de urgente atención en Cuba, teniendo en cuenta el aumento de la población mayor, la crisis de cuidados, la falta de sensibilidad y conocimiento sobre las necesidades de las personas mayores, así como la situación de empobrecimiento y deterioro de la calidad de vida que están experimentando. Constituye además una grave violación de los derechos humanos en todas las sociedades. De las primeras lecciones que deja este breve reporte es la necesidad de reconocer y visibilizar la existencia de este fenómeno en Cuba y comenzar a tomar acciones para su prevención. La falta de datos e información confiable sobre el alcance el maltrato hacia las personas mayores en general, y en particular sobre las mujeres, es el resultado de una discriminación y desigualdad estructural y arraigada basada en la intersección de sexo, género y edad, según alertó en una declaración del 2023 la Experta Independiente sobre el disfrute de todos los derechos humanos por las personas mayores.

En 2022, la Organización Mundial de la Salud (OMS) sugirió algunos ejes para prevenir el maltrato hacia las personas mayores en el documento titulado *Combatir el maltrato de las personas mayores: cinco prioridades para la Década de las Naciones Unidas del envejecimiento saludable (2021–2030)*. Entre ellas se mencionan reconocer y combatir el edadismo, generar más y mejores datos sobre prevalencia y factores de riesgo y protección para proporcionar evidencia que permita concientizar sobre este problema e intervenir adecuada y oportunamente, diseñar soluciones sostenibles y replicables para poner fin a este tipo de maltrato, así como destinar más recursos para atender la problemática, convenciendo de la importancia de la inversión social al respecto.

En el 2024, Naciones Unidas ha propuesto un nuevo eje temático rector que busca resaltar la necesidad crítica de proteger y apoyar a las personas mayores durante las crisis:

Foto: Daniel Benitez Aguiar

Enfoque en Personas mayores en situaciones de emergencia. En el caso cubano, convendría brindar especial atención al llamado del organismo internacional que invita a los Estados, los organismos, las universidades, los sectores privados y la sociedad civil en general, a desarrollar políticas y acciones inclusivas para garantizar la seguridad, el respeto, la dignidad y el bienestar de las personas mayores ante emergencias, mediante apoyo específico que apunte a evitar el aislamiento, el maltrato y el abuso durante la vejez.

Para seguir estas recomendaciones, en el caso cubano hay que tener en cuenta las dificultades y barreras para identificar el maltrato en las personas mayores, así como para gestionarlo, tanto al interior de las instituciones donde ocurre, como públicamente. Justamente el déficit de información pública existente en Cuba, la falta de sensibilización y educación en derechos humanos, así como la desconfianza en las instituciones y mecanismos de protección, han hecho que la ciudadanía utilice cada vez con más frecuencia canales informales, como las redes sociales, para realizar denuncias sobre casos de maltrato y vulneraciones de derechos.

Por otra parte, la poca experiencia y escasa formación en materia de derechos y cuidados de muchos profesionales, técnicos y personal que trabajan en estas instituciones denota falta de habilidades para detectar y manejar cuándo los usuarios presentan maltrato y qué hacer o cómo proceder cuándo es detectado. Otra barrera para la detección del maltrato es la escasa disponibilidad de protocolos para su valoración y las instancias donde pueden solicitar ayuda en caso de encontrarse frente a un evento de maltrato.

La formación, la supervisión y el asesoramiento de los profesionales y personal administrativo y técnico que trabajan con personas mayores es imprescindible y debe orientarse a capacitarlos a través de la educación continua en la prevención y detección del maltrato. Las instancias de formación y capacitación permanente para los equipos de salud, emergencia, cuidados y población en general deben multiplicarse y gestionarse desde diferentes actores. El rol de las universidades y la sociedad civil es imprescindible, pero para ello se requiere que dichos actores sean considerados aliados y no criminalizados en su labor por el Estado. El aumento de los recursos sociosanitarios que permitan realizar diferentes

Foto: Daniel Benitez Aguiar

acciones -desde la educación hasta la intervención- son urgentes.

Junto con lo anterior, la denuncia a las autoridades es de suma importancia. Sin embargo, para ello los diferentes tipos de maltrato hacia personas mayores y las correspondientes sanciones para quienes incurran en tales actos deben estar debidamente consignados en las normas y leyes. Es urgente una legislación específica sobre esta materia en Cuba. El personal que administra justicia, así como los cuerpos policiales, deben recibir entrenamiento para la detección y gestión de este tipo de casos, y los protocolos a seguir frente a denuncias de este tipo.

Por último, y no menos importante, las campañas de información y sensibilización sobre el tema son imprescindibles. Ya sea desde los espacios de los medios masivos de comunicación, así como en las escuelas y centros educativos.

Foto: Daniel Benitez Aguiar

CUIDO 60

OBSERVATORIO DE ENVEJECIMIENTO, CUIDADOS Y DERECHOS

www.cuido60.com