

# Guía para una correcta **COMUNICACIÓN**

**PERSONAS MAYORES**





# Índice

<u>01</u> <u>Introducción</u>	PÁG 05
<u>02</u> <u>Fuera estereotipos</u>	PÁG 09
<u>03</u> <u>Una correcta comunicación</u>	PÁG 13
<u>04</u> <u>Recomendaciones</u> <u>para favorecer la comunicación entre la persona</u> <u>mayor, su entorno de apoyo y el personal de salud</u>	PÁG 18
<u>05</u> <u>Glosario</u>	PÁG 23

Esta guía ha sido creada por la Gerencia de Comunicaciones y Sostenibilidad RedSalud, en el contexto de nuestra Política de Diversidad Inclusión y No Discriminación, a partir de guías internacionales, los contenidos del curso “Vejez y Envejecimiento: un desafío para todos” de nuestra Academia RedSalud, y recomendaciones obtenidas del proceso diagnóstico de la iniciativa SelloMayor.

Es también una respuesta a nuestro **Compromiso Mayor**, iniciativa impulsada por Inversiones La Construcción (ILC) para mejorar la calidad de vida de las personas de 60 años y más, y que forma parte de nuestro plan estratégico.

De este modo, buscamos aportar desde nuestro ámbito de acción para abordar uno de los grandes desafíos de nuestros tiempos: el envejecimiento de la población y sus efectos en distintos ámbitos de la sociedad.

Para acceder a más contenido educativo sobre Personas Mayores, visita nuestro **Centro de Extensión RedSalud Sostenible**.






# Introducción

En las últimas décadas, el envejecimiento de la población se ha convertido en una de las transformaciones demográficas más relevantes a nivel mundial. Según datos de las Naciones Unidas, **para 2050 se espera que el número de personas mayores de 60 años supere los 2 mil millones**, lo que representa más del 20% de la población mundial.

En Chile, en tanto, las cifras de hoy nos muestran que la población sobre 60 años representa un 18% de la población mientras que para el 2050 se estima que esa cifra alcance un 30%.



## La forma en que nos referimos a las personas mayores tiene un impacto en la forma en que nos relacionamos con las personas mayores.

Desde la comunicación, es importante aportar a vencer los estereotipos de envejecimiento, vejez y edad, y a erradicar el edadismo o la discriminación hacia las personas mayores.

### **Un buen uso del lenguaje ayuda a crear conciencia y a generar el cambio que esperamos.**

Esto cobra especial importancia para quienes nos desempeñamos en el sector salud, donde debemos un trato respetuoso a nuestros pacientes y las personas mayores no son la excepción.

El discurso tradicional sobre la vejez se basa en un imaginario colectivo ligado a enfermedad, deterioro de las capacidades, decadencia e improductividad. Es habitual ver cómo desde los medios de comunicación se refieren a las personas mayores a partir de una visión paternalista y condescendiente, en lugar de promover una mirada positiva del envejecimiento saludable y activo.

En RedSalud apoyamos el concepto de **nueva longevidad**, que se refiere al aumento significativo en la esperanza de vida que se ha observado en muchas sociedades, junto con los cambios en la forma en que las personas viven y envejecen. No es solo la mayor cantidad de años que las personas pueden esperar vivir, sino también la calidad de vida que pueden experimentar durante esos años.

A través de nuestro **Compromiso Mayor**, desde RedSalud buscamos acompañar a las personas mayores en su proceso de envejecimiento para que sea una etapa para vivir en plenitud.

Aspiramos a cambiar la mirada sobre las personas mayores y pasar de un enfoque de ciclo de vida tradicional hacia una mirada de curso de vida donde el desarrollo personal es un proceso continuo que no termina con el paso de los años.

**Esta guía es una invitación a avanzar hacia la erradicación de la discriminación hacia las personas mayores.**

Para seguir profundizando sobre este tema, ingresa a nuestra **Academia RedSalud** para realizar el curso **“Vejez y envejecimiento: Un desafío de todos”**.



Podrás conocer conceptos básicos vinculados a la vejez y el envejecimiento, identificar conductas edadistas que refuerzan el maltrato hacia las personas mayores, identificar componentes del envejecimiento saludable, adquirir herramientas para la atención de personas mayores, empatizar con las personas mayores y reflexionar sobre la vejez y el envejecimiento.





## ¿Qué es el edadismo?

El edadismo consiste en un tipo de discriminación, muchas veces sutil, y que asocia el proceso de vejez a enfermedad, deterioro, incapacidad e improductividad. Este tipo de discriminación también impacta en las generaciones más jóvenes, pues crea resistencia en ellos a mirar positivamente el proceso de envejecimiento.





02

# Fuera estereotipos

El envejecimiento es un proceso complejo y esencialmente subjetivo, donde la visión de la persona mayor sobre sí misma juega un papel esencial.

En este sentido, es importante tener en cuenta que los estereotipos surgen de nuestra experiencia personal, pero también de lo que escuchamos y consumimos a través de los medios de comunicación y en las redes sociales.

**Vivir en una sociedad longeva  
no es lo mismo que vivir  
en una sociedad envejecida.**



## Como primer paso para lograr una comunicación libre de prejuicios, te invitamos a derribar los siguientes estereotipos:

### 01 "Las personas mayores son todas iguales"

Las personas mayores se diferencian entre sí aún más que en otras etapas, debido a sus largas trayectorias de vida. Todas las personas son iguales en cuanto al ejercicio de sus derechos, pero cada una de ellas es única y diferente del resto.

### 02 "Las personas mayores no se adaptan a los cambios"

Existe la creencia de que las personas mayores han perdido la capacidad de adaptarse a los cambios: necesitamos entender que a diferencia de lo que se pueda pensar, las personas mayores no son necesariamente menos adaptables a los cambios.

### 03 "Las personas mayores están más deprimidas y tristes"

Son numerosos los estudios que demuestran que durante la vejez somos más felices que durante la juventud.

**04**

### **"Las personas mayores duermen menos"**

Los trastornos del sueño de las personas mayores se deben principalmente a efectos secundarios de diversos medicamentos, problemas de esfínteres o alteraciones psicológicas; por lo tanto, los cambios en el ciclo del sueño en personas mayores no son causantes de trastornos del sueño.

**05**

### **"Las personas mayores no se manejan con la tecnología"**

Todas las personas deben aprender a hacer uso de la tecnología y sobre todo en personas mayores, ya que su uso durante el proceso de envejecimiento a menudo se relaciona con la mejoría del bienestar y la calidad de vida de este grupo etario.

**06**

### **"Las personas mayores son menos creativas a medida que envejecen"**

Los estudios han demostrado que, al contrario de lo que dice el mito, las personas mayores son perfectamente capaces de ser creativas, igual o incluso más que cuando eran jóvenes.





## 07 "Las personas mayores están solas"

Ya sea por elección o por circunstancias de la vida, es cierto que muchas personas mayores, sobre todo mujeres, viven solas. Sin embargo, esto no significa que se sientan solos, es decir, que sufran de soledad no deseada.

## 08 "La sexualidad es cosa de jóvenes"

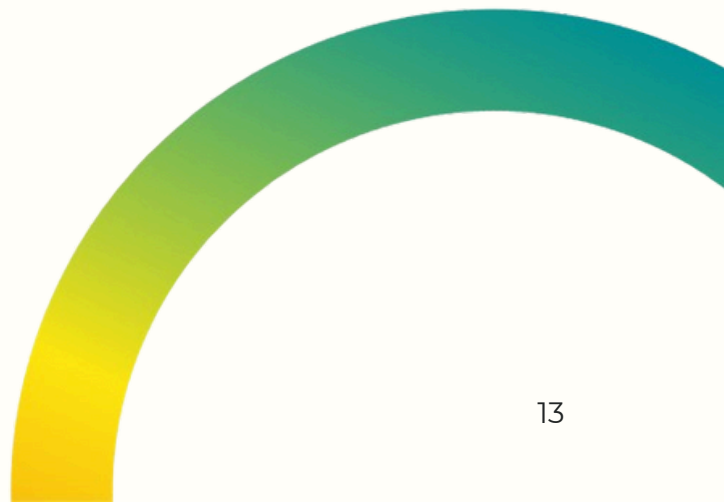
La verdad es que las personas mayores conservan sin ningún problema la capacidad de tener relaciones sexuales y amorosas.

## 09 "La vejez duele"

La vejez no es sinónimo de enfermedad. A menudo, las enfermedades no tienen que ver con la edad cronológica de la persona, sino con su estilo de vida y sus hábitos. Comer bien, hacer ejercicio y mantener relaciones sociales son un gran factor de protección para tener calidad de vida en la vejez.



# Una correcta comunicación



**La forma en que nos dirigimos a las personas mayores es importante ya que puede afectar su comportamiento. La recomendación es hacer un uso consciente y responsable del lenguaje, para así no contribuir a perpetuar los estereotipos.**

## **USO DEL LENGUAJE**

---

**Personas Mayores** es la forma correcta de referirse a este grupo etario. Esta es una forma neutral, con enfoque de género y respeto a los derechos humanos.

También se puede utilizar adulta o adulto mayor, dependiendo si se quiere nombrar a una mujer u hombre mayor.

**No usemos términos como abuelito o abuelita.**

No todas las personas mayores son abuelos o abuelas y no todos los abuelos y abuelas son personas mayores.

**No usemos diminutivos ni expresiones que los infantilicen.**

Son personas sujetos de derechos, aun si su estado es de dependencia física o cognitiva.

**Evitemos referirnos a este grupo como jubilados o pensionados.**

La vinculación con su ciclo de vida laboral no abarca toda su dimensión como persona.

**No usemos posesivos.**

Las personas mayores no nos pertenecen, no son “nuestros ancianos”.

**Personas con demencia** es la forma correcta de referirse a quienes han desarrollado alguna enfermedad con consecuencias neurológicas.

~~viejo demente~~

**Personas con dependencia** es la forma correcta de referirse a quienes requieren apoyo de un tercero en todas o casi todas las actividades de la vida diaria, es decir, para alimentarse, bañarse, caminar, entre otras.

~~postrado~~

**Residencia o establecimiento de larga estadía** es la forma correcta de referirse al lugar donde viven. También se sugiere usar términos como “centro de día” cuando corresponda.

~~asilo de ancianos~~



## COMUNICACIÓN NO VERBAL

---

El lenguaje no verbal es una parte importante de la comunicación, especialmente al relacionarnos con personas mayores. Es recomendable **mantener una postura física abierta y relajada**, lo que demuestra interés y atención; esto puede ayudar a que la persona mayor se sienta cómoda y segura durante la comunicación.

### **No es necesario cambiar el tono o ritmo de voz.**

Hablarles como niños es una falta de respeto. Es importante mantener una conversación en un tono claro.

### **No es necesario gritar.**

Es importante que evaluemos a nuestro interlocutor, no todas las personas mayores son sordas.

## COMUNICACIÓN ESCRITA

---

- El tamaño de la letra debe ser como mínimo de 12 puntos.
- El texto debe estar alineado a un solo lado (preferiblemente a la izquierda) para mejorar la legibilidad y consistencia.
- El contenido de las comunicaciones debe tener un alto contraste de color entre el texto y el fondo para facilitar la lectura.
- Se debe evitar tipografías cursivas, ediciones o efectos, ya que dificultan la lectura.
- Se recomienda usar un lenguaje sencillo y destacar palabras clave para mejorar la comprensión del mensaje.



# USO DE IMÁGENES Y REFERENCIAS

Debemos evitar estereotipar a las personas mayores con imágenes grises, de personas tristes, enfermas, encorvadas, achacosas, que sugieran vulnerabilidad o fragilidad. La sugerencia es mostrar personas en **actitudes positivas hacia el envejecimiento**.



Adquiere herramientas que te apoyarán en la atención de pacientes mayores y en tu propio proceso de envejecimiento.

INGRESA A LA ACADEMIA A TRAVÉS DE [MI PORTAL REDSALUD.BUK.CL](https://portalredsalud.buk.cl)

**buk**

Compromiso **mayor**

ACADEMIA REDSALUD  
SOMOS CEEC

Advertisement for Academia RedSalud featuring an elderly couple in a kitchen. The man is wearing a blue shirt and the woman is wearing an orange sweater. They are both smiling and looking at a bowl of salad. The background shows a brick wall and a window with a vase of flowers. The advertisement includes a green banner with text, a Buk logo, and the Academia RedSalud logo.



# **Recomendaciones para favorecer la comunicación entre la persona mayor, su entorno de apoyo y el personal de salud\***

**Tener una comunicación efectiva con las personas mayores los estimula, los motiva y es clave a la hora de adherir a un tratamiento médico.**

**A continuación, compartimos algunas recomendaciones que forman parte del Modelo de Cuidados de Enfermería RedSalud, inspirados en la permanente búsqueda de humanizar el cuidado, en línea con los principios del movimiento RNAO (*Registered Nurses Association from Ontario*).**



## **CUANDO LA PERSONA MAYOR INTENTA DECIR ALGO**

- Hacer preguntas cerradas ( que permitan responder con un Sí/No)
- Señalar objetos o lugares
- Realizar gestos
- Usar dibujos, fotos
- Nunca ignorar sus intentos de comunicación
- No hablar en su lugar, motivar a que se exprese

## **SI LA PERSONA NO ENTIENDE LO QUE LE DECIMOS**

- Paciencia (intentar otra estrategia)
- Apoyar por la vía visual
- No sirve repetir lo mismo muchas veces
- Evitar ruidos y distracciones mientras se comunican
- No gritar, no está sordo
- Usar frases cortas y sencillas
- Intentar comunicarse cuando esté descansando

## CUANDO SE COMUNIQUE

---

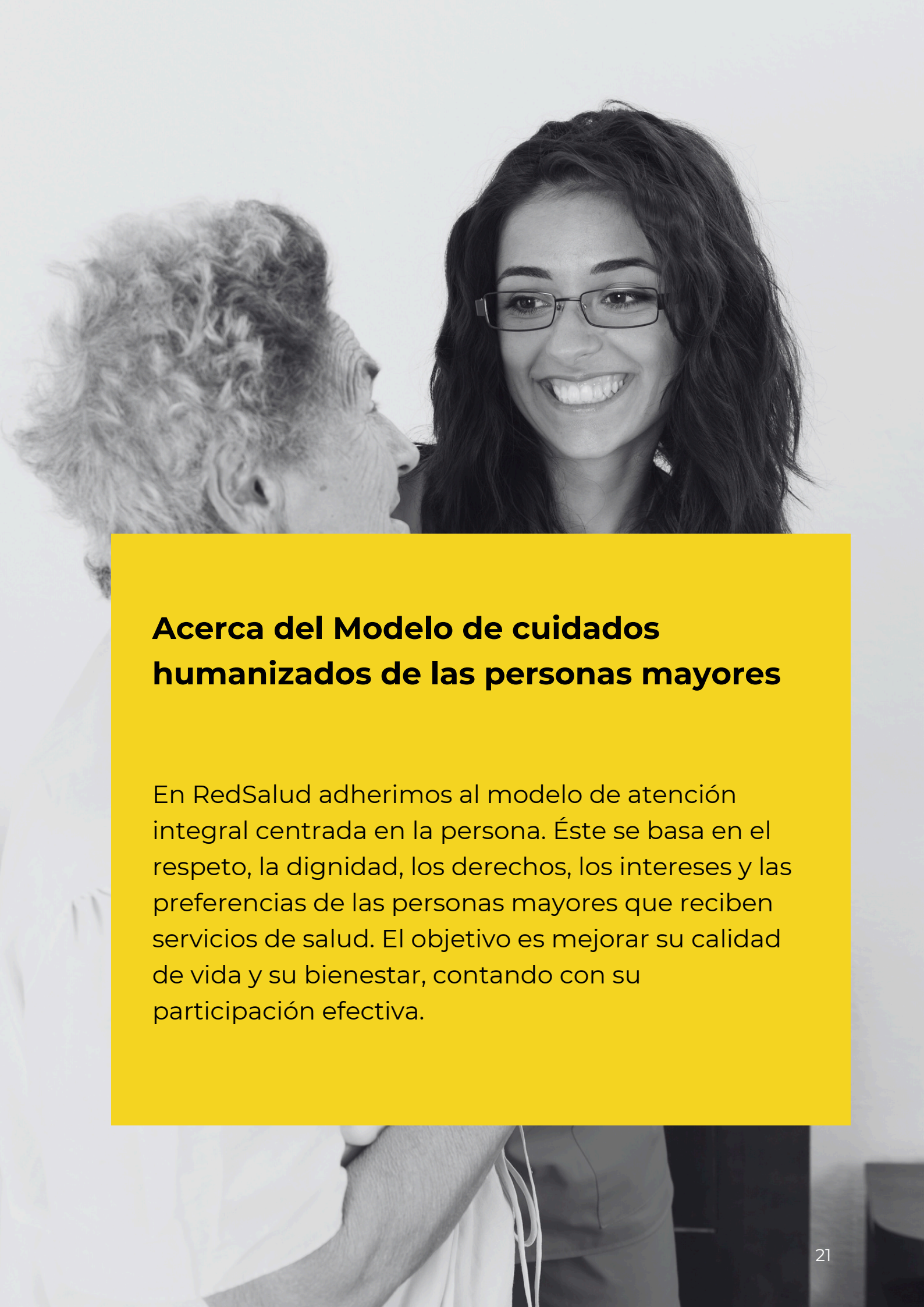
- Reforzar positivamente en cada intento de comunicación
- No engañarlo con que luego podrá hablar igual que antes
- Si no entendemos, decírselo
- Darle tiempo suficiente para responder

## EN LA SALA

---

- Incluir a la persona mayor en las conversaciones y decisiones
- Mirar a los ojos al momento de comunicarse
- No infantilizar, tratarlo como adulto
- No insistir en que se comunique con los demás si no lo desea





## **Acercas del Modelo de cuidados humanizados de las personas mayores**

En RedSalud adherimos al modelo de atención integral centrada en la persona. Éste se basa en el respeto, la dignidad, los derechos, los intereses y las preferencias de las personas mayores que reciben servicios de salud. El objetivo es mejorar su calidad de vida y su bienestar, contando con su participación efectiva.

Identifícate

01

Preséntate con nombre y profesión, explicando tu rol y tiempo en que estarás brindando los cuidados.

Pregunta cómo prefiere ser llamado y procura hacerlo con ese nombre.

02

Llámallo por su nombre

Usa lenguaje comprensible

03

Adapta el mensaje considerando comprensión, educación y cultura. Evita terminología médica.

Genera un ambiente cálido, de apoyo y comprensión.

04

Sonríe y empatiza

Plan de cuidados consensuados

05

Escucha sus preocupaciones y preferencias, las decisiones sobre su cuidado son un esfuerzo colaborativo.

Facilita el aprendizaje con recursos de comunicación efectiva, empoderando a paciente y familia. En Centro Médico y Dental (CMD) educa, capacita a la persona y su familia sobre hábitos saludables.

06

Ofrece herramientas

Respetar su dignidad

07

Valorando sus deseos, creencias, identidad, preferencias, necesidades espirituales y valores.

Asegura que tu atención se realice en un ambiente seguro y confidencial. En CMD toca y pide permiso cada vez que ingreses a una consulta o sala de procedimiento (confidencialidad).

08

Respetar su intimidad

Acompaña

09

Ser agente de cuidado y facilitador, buscando siempre respetar la autonomía de la persona.

La atención humanizada reside en los pequeños gestos: hola, permiso, por favor y gracias.

10

Usa la magia



# Glosario

En RedSalud estamos comprometidos a mantener un ambiente de trabajo seguro, saludable y agradable para todos los colaboradores. Este Manual del Buen Trato es una guía para asegurar que cada miembro de nuestra organización se sienta valorado, escuchado y apoyado.

Algunos de los aspectos más importantes en nuestras interacciones diarias no solo mejoran nuestro ambiente de trabajo, sino que también fortalecen nuestra capacidad para ofrecer un servicio de calidad a nuestros pacientes y sus familias.

Cada uno de nosotros tiene la responsabilidad de adherirnos a estos principios y actuar como modelo de conducta para el resto de la organización.

Esperamos que este manual sea de utilidad para:

• Establecer un lenguaje común en toda la organización.

• Definir los valores que nos guían en el día a día.

• Establecer un estándar de comportamiento.

• Definir los roles y responsabilidades de cada uno.

## A continuación, compartimos algunos conceptos relevantes acerca de las personas mayores.

**Cuarta edad:** Expresión que hace referencia a la última fase de la vida de las personas que alcanzan una vejez avanzada. Habitualmente se considera su comienzo a partir de los 80 años de edad.

**Deterioro cognitivo:** Daño progresivo, en mayor o menor grado, de las facultades intelectuales de una persona.

**Estereotipo:** Son estructuras cognitivas que almacenan nuestras creencias y expectativas acerca de las características de los miembros de los grupos sociales, y la atribución de estereotipos es el proceso de aplicación de la información estereotipada.

**Edadismo:** Se refiere a la forma de pensar (estereotipos), sentir (prejuicios) y actuar (discriminación) con respecto a los demás o a nosotros mismos por razón de la edad.





**Envejecimiento Activo:** El proceso en que se optimizan las oportunidades de salud, participación y seguridad a fin de mejorar la calidad de vida de las personas a medida que envejecen.

**Envejecimiento Saludable:** El proceso de desarrollar y mantener la capacidad funcional que permite el bienestar en la vejez.

**Geriatría:** Es la rama de la medicina especializada en el cuidado de las personas mayores y que incluye el tratamiento de muchas enfermedades y trastornos a la vez.

**Gerontología:** Es el estudio del proceso de envejecimiento, incluyendo los cambios físicos, mentales y sociales.

**Prejuicios:** Son una reacción emocional o un sentimiento, de carácter positivo o negativo, hacia una persona en función de la percepción de su pertenencia a un grupo.

**Senil:** Relativo a la persona de avanzada edad en la que se advierte su decadencia física.

**Tercera edad:** Debemos evitar usar este concepto cuando se quiere referir a la totalidad de personas mayores. Cuando se usa, se debe verificar que se está informando acerca de una persona que tiene entre 60 y 79 años. Lo mismo sucede con el término cuarta edad, se ha de confirmar que la persona tiene 80 años o más.

**Vejez:** Representa una construcción social y biográfica del último momento del curso vital y comprende las últimas décadas de la vida de un individuo, con un punto final marcado por la muerte, cuyo avance se produce en función de las identidades de género, las experiencias vitales, los eventos cruciales y las transiciones afrontadas durante la trayectoria de vida.



# Guía para una correcta **COMUNICACIÓN** CON PERSONAS MAYORES

