A close-up, black and white photograph of an elderly person's face, focusing on the right eye. The eye is a striking, light blue color. The skin is wrinkled, and the overall tone is somber and contemplative.

*GUÍA DE  
ACTUACIÓN  
ANTE  
SITUACIONES  
DE MALTRATO  
A LAS  
PERSONAS  
MAYORES*

*Esta Guía ha sido elaborada en el marco de la Mesa Técnica de prevención del Maltrato y Abuso Económico a las personas mayores.*

*Bajo la coordinación de la Dirección General de Mayores han participado en la elaboración:*

Guardia Civil de Aragón

Policía Nacional

Unidad de Policía Nacional adscrita a la Comunidad Autónoma de Aragón

Policía Local Teruel

Policía Local Huesca

Policía Local Zaragoza

Fiscalía Provincial de Zaragoza

Gerencia Única de Atención Primaria

Colegio Oficial de Farmacéuticos de Zaragoza

Delegación del Gobierno en Aragón

Justicia de Aragón

<b>1</b>	<i>Ámbitos de Aplicación</i>	6
<b>2</b>	<i>Detección de Maltrato</i>	10
<b>3</b>	<i>Definición de Tipología de Maltrato</i>	12
<b>4</b>	<i>Ficha de Comunicación</i>	22
<b>5</b>	<i>Flujogramas</i>	26
<b>6</b>	<i>Directorio de Consulta</i>	30

# ANEXOS TÉCNICOS

*La presente guía ha sido elaborada en el marco de la “Mesa Técnica contra el maltrato y el abuso económico a las personas mayores en Aragón”.*

*La Mesa técnica se constituyó en junio de 2024, tras la creación de la Dirección General de Mayores por DECRETO 18/2024, de 30 de enero, del Gobierno de Aragón, de estructura orgánica del Departamento de Bienestar Social y Familia y en base a las competencias atribuidas entre las que se encuentran:*

- La implementación de planes y programas de lucha contra la violencia contra las Personas Mayores.*
- El impulso de medidas destinadas a la protección y seguridad de las Personas Mayores.*
- La coordinación interdepartamental e interinstitucional para la adopción de medidas transversales de apoyo a las Personas Mayores.*

*Desde su constitución, la Mesa Técnica se ha reunido con periodicidad semestral, consolidándose como un foro dinámico de reflexión y un espacio de coordinación entre las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y distintos agentes sociales y sanitarios. Su objetivo común es abordar de la forma más eficaz posible la problemática del maltrato a las personas mayores e incrementar el marco de seguridad de este colectivo vulnerable, así como aumentar la visibilidad y la concienciación social.*

# *Introducción*



Esta guía es el resultado del trabajo conjunto de todos los organismos participantes, los cuales coincidieron en señalar la necesidad de abordar el maltrato de las personas mayores en nuestro territorio, de una manera consensuada y paulatina.

Antes de exponer el contenido, se deben hacer constar varias consideraciones.

La guía parte de un marco teórico en el que se recogen las diferentes tipologías de maltrato y, muy importante, los posibles indicadores que alertan de que una persona esté sufriendo maltrato, de tal manera que todos los agentes que pueden intervenir tengan un punto de partida común de identificación y clasificación.

El documento está especialmente dirigido a los profesionales de las fuerzas y cuerpos de seguridad como apoyo a su actuación en los casos en los que reciben un requerimiento de intervención directa. Pero también ofrece orientaciones a los profesionales, a las familias y las propias personas mayores para comunicar, denunciar o

activar la protección necesaria cuando existe sospecha o confirmación de maltrato.

Cabe precisar que esta guía únicamente hace referencia a las situaciones de maltrato o sospechas del mismo que se perciben en un primer momento, en el momento de la detección, antes de la valoración profesional especializada y programada.

Las pautas de actuación ofrecidas vienen determinadas según se considere la situación como urgente o no urgente en el momento de la intervención. Se entiende como urgencia aquella que requiere una actuación inmediata por parte de las fuerzas y cuerpos de seguridad y, posterior o paralelamente, la activación del sistema de protección social o sanitario.

Otra acotación necesaria para terminar de delimitar el encuadre de la guía se refiere a los ámbitos en los que suceden los malos tratos. La guía se circunscribe a los ámbitos domiciliarios y comunitarios, entendiendo éstos como:



*ÁMBITOS DE  
APLICACIÓN*

## ***EN EL ÁMBITO DOMICILIARIO RELACIONAL:***

Suelen suceder en un contexto de convivencia de la persona mayor con otras personas con las cuales puede existir o no vínculo de parentesco.

En todo caso, se desarrollan en entornos de confianza, bien sea familiar o de personas del entorno (amigos, vecinos, conocidos, cuidadores...).

El cuidador o cuidadora tiene mucha importancia en este contexto y su salud laboral y/o emocional está directamente relacionada con el buen trato a la persona mayor.

Hay factores de riesgo que tienen especial relevancia en este contexto:

- Relacionados con la propia persona mayor: ser mujer, tener mayor edad, viudedad, bajo nivel educativo, mala salud, comportamientos provocadores y/o agresivos, deterioro cognitivo, dependencia física o económica, desconocimiento de sus derechos, sintomatología depresiva, ansiedad, sentimientos de soledad y baja calidad de vida.
- Relacionados con la persona responsable de los malos tratos: ser mujer, cónyuge o hijo/a de la persona mayor; presencia

de trastornos psicológicos (depresión, ansiedad), sentimientos negativos (ira, hostilidad), estrés o síndrome de burnout, inadecuada formación, abuso de sustancias, sufrir agresiones por parte de la persona mayor y dependencia económica.

- Relacionados con el contexto de la situación: mala calidad de la relación anterior y/o actual entre la persona mayor y la persona responsable del maltrato, aislamiento social, ausencia de ayuda formal e informal, historia previa de violencia familiar y conflictos familiares.

## ***EN EL ÁMBITO SOCIAL- COMUNITARIO:***

Hace referencia a elementos contextuales y de índole social o cultural que predominan en nuestra sociedad y que pueden incidir de forma positiva o negativa en la dignidad de las personas mayores.

Son actitudes o contextos discriminatorios que marginan a las personas mayores, pudiendo provenir de administraciones y otras estructuras sociales (empresas, asociaciones o particulares). Su manifestación más frecuente y evidente es el trato irrespetuoso o formas de discriminación como el edadismo.

Los factores de riesgo más relevantes pueden ser:

## 1. ÁMBITOS DE APLICACIÓN

GUÍA DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE  
MALTRATO A LAS PERSONAS MAYORES

- El aislamiento que sufren las personas mayores debido a pérdidas de capacidad física o mental, o a la pérdida de personas que integran su círculo de amistad y familiar y que conduce a una falta de apoyo social.
- La imagen social negativa de la vejez con la representación de las personas mayores como frágiles, débiles, inactivas y dependientes, una imagen de personas vulnerables y poco autónomas que requieren de apoyos frecuentes para desenvolverse de una forma adecuada en su entorno.
- La normalización de la cultura de la violencia, entendida esta como una manera aceptable de resolver conflictos y que es producto de determinadas relaciones de poder, formas de educación y de trato, y condiciones de vida de las familias en cada contexto social.

### *EN EL ÁMBITO RESIDENCIAL*

En el ámbito residencial (centros de servicios sociales especializados de internamiento permanente o temporal) se goza de una protección en seguridad anexa puesto que están sujetos a la función inspectora del Gobierno de Aragón y tienen responsabilidad directa en la dirección del centro. De este modo, se considera que los centros deben atenerse a pautas específicas, sin perjuicio de lo aplicable al resto de ciudadanos.







*DETECCIÓN  
DE MALTRATO*

*El presente documento parte de la detección como inicio de la intervención frente a los malos tratos hacia las personas mayores.*

*La detección de estas situaciones constituye un aspecto clave en el ámbito sanitario, social y familiar y de seguridad, ya que muchos casos permanecen ocultos.*

*La detección eficaz de los malos tratos requiere la existencia de protocolos claros de actuación, formación continua de los y las profesionales y mecanismos de coordinación interinstitucional que permitan una respuesta rápida, eficaz y centrada en la persona.*

Recordamos que cualquier persona o institución que tenga conocimiento y certeza de una situación de malos tratos hacia las personas mayores debe realizar denuncia o notificación ante Juzgado, Fiscalía, o Fuerzas de Seguridad. También cabe recomendar que cualquier persona que tenga sospechas o indicios de una situación de malos tratos conviene que lo comunique o notifique ante las instituciones nombradas con anterioridad o ante los servicios sociales o sanitarios de proximidad.

La información facilitada por la persona conocedora de una situación de maltrato que sufre una persona mayor será siempre tratada bajo el principio de confidencialidad y no comporta nunca responsabilidad administrativa.

La detección no debe limitarse a la observación de signos físicos, sino que debe incorporar una escucha activa, una valoración integral de la situación y el establecimiento de un clima de confianza que facilite la comunicación. Es fundamental respetar la dignidad, la autonomía y la voluntad de la persona mayor, teniendo en cuenta sus capacidades y garantizando, en todo momento, un trato ético y respetuoso. También estos principios deben aplicarse con la persona o personas que notifican o comunican una situación de maltrato.



*DEFINICIÓN  
Y TIPOLOGÍA  
DE MALTRATO*

*Acción única o repetida, o la falta de la respuesta apropiada, que ocurre dentro de cualquier relación donde exista una expectativa de confianza y la cual produzca daño o angustia a una persona mayor”. Toronto (2002)*

*El maltrato a las personas mayores es un problema grave y difícilmente cuantificable, ya que no existen datos de prevalencia de la problemática.*

Existen varias razones y factores que dificultan su denuncia y visibilización. En muchas ocasiones, a la propia víctima le cuesta identificar el maltrato que sufre e iniciar un proceso de denuncia que pueda poner fin a la situación. El testimonio de la persona mayor afectada será siempre tomado en cuenta como principal factor que determine el inicio del proceso de intervención.

#### **TIPOLOGÍA**

- MALTRATO FÍSICO
- MALTRATO PSICOLÓGICO-EMOCIONAL
- MALTRATO EN EL ÁMBITO DE LA LIBERTAD E INDEMNIDAD SEXUAL
- MALTRATO MATERIAL O FINANCIERO
- NEGLIGENCIA
- ABANDONO
- VULNERACIÓN DE DERECHOS

Los indicadores de sospecha ayudan a identificar los malos tratos. Se trata de señales de alerta que pueden y deben ser observadas por familia, vecinos, profesionales, asociaciones u otros miembros de la sociedad.

### 3. DEFINICIÓN Y TIPOLOGÍA DE MALTRATO

GUÍA DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE  
MALTRATO A LAS PERSONAS MAYORES

# Físico

## a) MALTRATO FÍSICO

Uso intencionado de la fuerza física y/o violencia o la omisión en el cuidado, acciones realizadas voluntariamente con la intención de provocar daño o lesiones físicas (corporales).

Puede incluir actos como golpes, pellizcos, empujones, patadas, bofetadas, pinchazos, forzar a comer, etc.

El inadecuado uso de contenciones o sujeciones físicas y/o farmacológicas, también pueden llegar a considerarse maltrato físico.

### *Indicadores de sospecha (señales de alerta)*

- Queja del usuario de agresión física
- Lesiones de difícil o contradictoria explicación: cortes, heridas, magulladuras, laceraciones, hematomas, alopecias, quemaduras directas o por fricción, abrasiones
- Caídas y lesiones no explicadas
- Fracturas múltiples en espiral (provocadas por torsión) o por mangos (provocadas por un golpe directo)
- Heridas y hematomas agrupados y en patrones regulares: y con distinto grado de evolución (especial atención a ingles, cuello, antebrazos, parte superior de los brazos, dorso de la mano y parte frontal lateral y trasera de piernas)
- Desnutrición, deshidratación, pérdida de peso
- Errores en la medicación, pérdida de recetas
- Falta de higiene personal y externa (del vestido o de la ropa de la cama)
- Desaparición de objetos de valor
- Cambios frecuentes de médico, de centro asistencial
- Frecuentes visitas a los servicios de Urgencias y, además, puede que haya un tiempo de demora entre la lesión y la visita a los servicios sanitarios

# Emocional

## b) MALTRATO PSICOLÓGICO-EMOCIONAL

Como derecho de toda persona a no ser sometida a tratos que lesionen su dignidad, su autoestima o su consideración como ser humano. Se refiere a la protección frente a humillaciones, vejaciones o tratos degradantes que, sin afectar necesariamente al ámbito físico, producen un menoscabo en la dignidad y la integridad moral de la persona.

Puede consistir en causar intencionadamente angustia, pena, sentimiento de indignidad, miedo o aflicción por medio de actos verbales o conducta no verbal (amenazas, insultos, gritos, falta de atenciones básicas, intimidación, humillación, ridiculización, privación de seguridad y/o afecto, etc.).

El aislamiento, la privación o la infantilización son acciones denigrantes para la integridad moral de la persona que lo sufre, puesto que pueden interferir en el respeto al honor, a la propia imagen y a la capacidad para decidir responsablemente sobre su propio comportamiento.

### *Indicadores de sospecha (señales de alerta)*

- Actitud de temor, confusión, desorientación
- Pasividad, retraimiento, aislamiento, resignación
- Baja autoestima, depresión
- Indefensión, desesperanza, ansiedad, cólera
- Contradicciones o relatos imposibles que no obedecen a confusión mental
- Vacilaciones y renuncia a conversar abiertamente
- Evasión de contactos con cuidadores y de comunicación verbal
- Miedo o ambivalencia hacia los cuidadores o hacia las personas de su entorno
- Cambios de carácter, agitación ante el responsable del maltrato o muestra continua de respeto excesivo ante él o ella
- Irritabilidad, angustia
- En casos extremos, tentativas autodestructivas, llegando incluso al suicidio
- Los trastornos psicológicos pueden conllevar también disfunciones físicas (mareos, dolores de cabeza, trastornos digestivos y de la alimentación, del sueño...)

### 3. DEFINICIÓN Y TIPOLOGÍA DE MALTRATO

GUÍA DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE  
MALTRATO A LAS PERSONAS MAYORES

## *Sexual*

### ***c) MALTRATO EN EL ÁMBITO DE LA LIBERTAD E INDEMNIDAD SEXUAL***

Abarca una amplia gama de conductas que atentan contra la libertad, indemnidad o integridad sexual de una persona.

Se trata de comportamientos (gestos, insinuaciones, exhibicionismo, etc.) o contacto sexual de cualquier tipo, consumado o no, no consentido o con personas incapaces de dar consentimiento (agresión, acoso sexual, provocación, intimidación personal, etc.).

Son especialmente reseñables las situaciones en las que el autor utiliza la fuerza, el engaño, la coerción o la especial vulnerabilidad de la víctima por razón de su edad, enfermedad, discapacidad o por cualquier otra circunstancia, para realizar acciones de naturaleza sexual sin consentimiento.

#### *Indicadores de sospecha (señales de alerta)*

- Quejas de agresión sexual
- Conducta sexual que no coincide con las relaciones habituales y de la personalidad anterior de la persona
- Cambios no explicados en la conducta (agresión, retraimiento, automutilación...)
- Comportamiento sexual desinhibido o rechazo a contactos físicos
- Quejas frecuentes de dolores abdominales y de prurito en la región genital, hemorragias vaginales o anales inexplicadas
- Infecciones genitales recurrentes o hematomas alrededor de las mamas o en las zonas genitales o paragenitales
- Prendas íntimas desgarradas, manchadas o ensangrentadas
- Dolor, rasguños o lesiones en la región anal, genital o abdominal
- Dificultad al caminar o sentarse debido a lesiones en la zona genital
- Enfermedades de transmisión sexual o cistitis
- Equimosis de la úvula que puede ocurrir como causa de traumatismos orales y de la práctica a la fuerza de sexo oral
- Inexplicables problemas con los catéteres

# Económico

## d) ABUSO MATERIAL O FINANCIERO (MALTRATO ECONÓMICO)

Mal uso, apropiación indebida o no autorizada y/o explotación de los recursos económicos o materiales tales como fondos, propiedades o recursos de la persona mayor.

Puede ser usando indebidamente las facultades concedidas a la figura de protección mediante los procesos de modificación de la capacidad de obrar, negando el derecho al acceso y control de fondos personales, obligando a firmar ciertos documentos, falsificando firmas, robos o hurtos, fraudes, tomando cosas o bienes sin permiso...

### *Indicadores de sospecha (señales de alerta)*

- Manifestación expresa de que manipulan sus efectos personales sin su autorización
- Que la persona mayor desconozca o muestre una preocupación exagerada o ansiedad por su situación económica
- Deudas o gastos anormales o pérdida de patrimonio
- Renuncia o cambios con transmisión de poderes repentinos
- Ventas fraudulentas o engañosas
- Pérdida de dinero, bloqueo o movimientos sospechosos en las cuentas, retiradas de dinero irregulares o atípicas no justificadas
- Gastos inapropiados o falta de pagos a los servicios públicos
- Cambios de testamento cuando se duda de la capacidad para tomar decisiones
- Firmas "falsificadas" a "personas que no saben o no pueden escribir"
- Desaparición de valores, depósitos, documentos, joyas o piezas de valor
- Atención a la persona usuaria no acorde con sus ingresos o medios
- Falta de confort y comodidades cuando se dispone de recursos para poder disfrutarlas
- Cese de contratación de servicios personales o domésticos
- Que carezca de ayudas técnicas necesarias (gafas, prótesis, audífonos, etc.) o que se encuentren en mal estado
- Interés inusitado por hacerse cargo de la persona mayor
- Demandas no justificadas de inicio del proceso de modificación de la capacidad de obrar

### 3. DEFINICIÓN Y TIPOLOGÍA DE MALTRATO

GUÍA DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE  
MALTRATO A LAS PERSONAS MAYORES

# *Negligencia*

## e) **NEGLIGENCIA**

Es el rechazo, negación o equivocación para iniciar, continuar o completar la atención de las necesidades de la persona mayor, ya sea de forma voluntaria (activa) o involuntaria (pasiva), por parte de la persona que de forma implícita o acordada sea responsable de ella.

También ocurre cuando se ignoran deberes para los que precisa apoyo.

### *Indicadores de sospecha (señales de alerta)*

- Queja de la persona
- Deterioro progresivo de la salud sin causa evidente
- Mal cumplimiento terapéutico, enfermedades no tratadas o falta de disposición de dispositivos de ayuda como gafas, dentaduras, audífonos, andadores, etc.
- Suciedad u olor excesivo en el cuerpo y en la ropa
- Erupciones en la piel no tratadas, pediculosis
- Úlceras por presión o contracturas
- Malnutrición, deshidratación o caquexia (pérdida de peso severa)
- Medicación excesiva o insuficiente
- Vestido inadecuado y no adaptado a la temperatura
- Falta de higiene y aseo personal y/o doméstico
- Cualquier señal que haga pensar que la víctima fue dejada sola o en condiciones insalubres durante largos periodos de tiempo

# Abandono



## *f) ABANDONO*

Se considera así cuando existe una deserción completa de la persona responsable de cuidados hacia la persona mayor que depende de otros. La persona mayor podría ser abandonada en una institución, lugar público o en el propio domicilio, sin supervisión ni apoyo.

### *Indicadores de sospecha (señales de alerta)*

- Abandono de la persona mayor en una institución (hospital o residencia), en la calle, en establecimientos comerciales (gasolinera), en un parque o en el domicilio
- Omisión de las necesidades básicas como alimento, agua, alojamiento, abrigo, higiene, ropa, atención sanitaria, tratamiento médico, etc.

### 3. DEFINICIÓN Y TIPOLOGÍA DE MALTRATO

GUÍA DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE  
MALTRATO A LAS PERSONAS MAYORES

# Derechos

## g) VULNERACIÓN DE DERECHOS

Todas las formas de malos tratos llevan implícita una vulneración de los derechos de las personas mayores.

Este tipo de maltrato se refiere a cualquier discriminación por razón de edad, a cualquier prejuicio social que cristalice en un trato peyorativo o en un estatus de minusvaloración de la persona mayor; las personas mayores son tratadas de forma diferente que el resto de las personas.

Tienen que ver, por ejemplo, con las dificultades sobre el acceso a recursos y servicios, dificultades, trabas o deficiencias en la accesibilidad para ejercer el derecho a la participación, al acceso a la información, a la relación con la Administración, especialmente con las instituciones responsables de protección y garantía de sus derechos.

### *Indicadores de sospecha (señales de alerta)*

- Falta de respeto a la intimidad y a la libertad
- No tener en consideración los deseos y las decisiones de la persona mayor sobre aspectos vitales (dónde, con quién y de qué manera quiere vivir)
- Los tratos discriminatorios y desconsiderados como el edadismo, la infantilización, la indiferencia, la deshumanización, etc.
- Falta de personalización en la atención, uso generalizado de normas, sujeciones, comidas, etc.
- Abocar al aislamiento social o a la soledad no deseada
- Tendencia a la obstinación diagnóstica o terapéutica, o uso excesivo de psicofármacos
- Negación de asistencia o limitación de determinados procedimientos diagnósticos o terapéuticos por razón de edad o discapacidad
- Falta de medidas de acción positiva destinadas a aminorar la desigualdad y falta de oportunidades que sufren las personas mayores
- Desinterés o falta de acción de los poderes públicos que implique una pérdida de seguridad, salud o bienestar para la persona mayor





*FICHA DE  
COMUNICACIÓN*

## *FICHA DE COMUNICACIÓN DE MALTRATO DE PERSONAS MAYORES*

¿Urgente?      Sí     No

¿Grave?        Sí     No

### *Tipos de maltrato (Indicar las principales señales observadas):*

- Maltrato físico
- Maltrato psicológico-emocional
- Maltrato contra la indemnidad sexual o agresión sexual
- Maltrato material o financiero (abuso económico)
- Negligencia
- Abandono
- Vulneración de derechos

### *Factores agravantes*

- Discapacidad / dependencia
- Deterioro cognitivo
- Dificultades de la persona mayor para interponer la denuncia:
  - Miedo
  - Falta de movilidad
  - Aislamiento
  - Falta de conciencia de su situación

### *Identificación del caso*

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

Teléfono de contacto: \_\_\_\_\_

### *Identificación del notificador*

Centro de trabajo: \_\_\_\_\_

Teléfono de contacto/e-mail: \_\_\_\_\_

### *Derivación / Comunicación a:*

- Juzgado de Guardia
- Fiscalía
- Servicios sociales Generales
- Centro de salud
- Familiares
- Teléfono del mayor

## 4. FICHA DE COMUNICACIÓN

GUÍA DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE  
MALTRATO A LAS PERSONAS MAYORES

### *Breve descripción del episodio*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### *Actuación realizada*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

La presente ficha forma parte de la "Guía de actuación ante situaciones de maltrato a personas mayores". En la guía pueden consultarse, entre otras cuestiones esenciales, el flujograma que indica las relaciones interinstitucionales básicas y el directorio de recursos".

La información aquí contenida es confidencial. El objetivo de este documento es facilitar la efectividad de la coordinación interinstitucional para mejorar la detección e intervención sobre el maltrato de personas mayores. La información se tratará con las garantías que establece la ley:

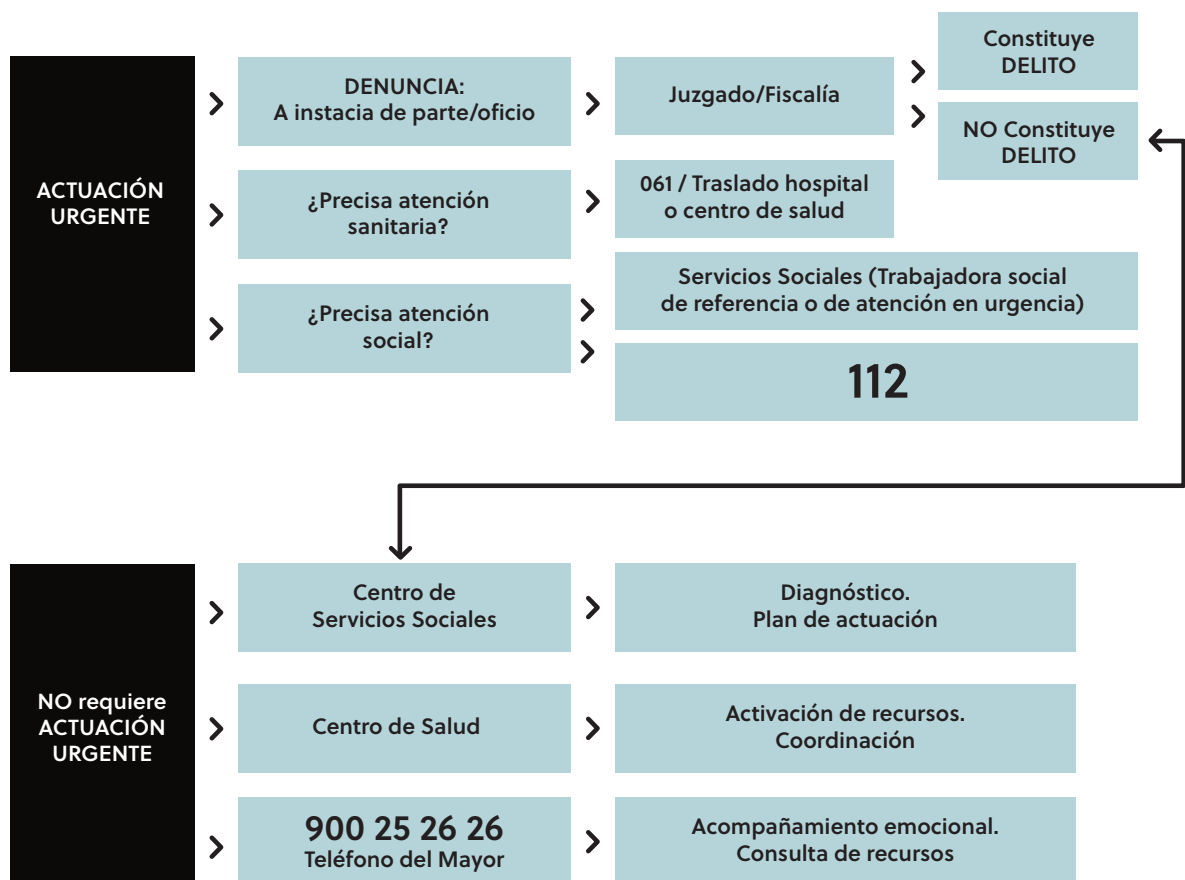
- Constitución Española – Artículo 18.4.
- Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) - Reglamento (UE) 2016/679.
- Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).
- Normativa autonómica actualizada a la normativa general de protección de datos.

*Quien te  
enseñó  
a vivir,  
no merece  
aprender  
a soportar*



*FLUJOGRAMAS*

## SI LO DETECTAN PROFESIONALES DE LAS FFCCSS: POLICÍA, GUARDIA CIVIL



## 5. FLUJOGRAMAS

GUÍA DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE  
MALTRATO A LAS PERSONAS MAYORES

# *SI LO DETECTAN PROFESIONALES DE OTROS ÁMBITOS DE INTERVENCIÓN*

ACTUACIÓN URGENTE	>	EMERGENCIAS	>	112
		GUARDIA CIVIL	>	062
	>	POLICÍA NACIONAL	>	091
		POLICÍA AUTONÓMICA	>	976 48 64 64
		POLICÍA LOCAL	>	092
	>	SI HAY LESIONES ACUDIR CENTROS MÉDICOS O LLAMAR AL		

NO requiere ACTUACIÓN URGENTE	>	Centro de Servicios Sociales	>	Diagnóstico. Plan de actuación
	>	Centro de Salud	>	Activación de recursos. Coordinación
	>	900 25 26 26 Teléfono del mayor	>	Acompañamiento emocional y funcional

## *SI LO DETECTAN LA PROPIA PERSONA MAYOR O PERSONAS DEL ENTORNO*

ACTUACIÓN URGENTE	>	PERSONÁNDOSE EN DEPENDENCIAS FFCCS		
	>	SI HAY LESIONES ACUDIR CENTROS MÉDICOS		
		EMERGENCIAS	>	112
		GUARDIA CIVIL	>	062
	>	POLICÍA NACIONAL	>	091
		POLICÍA AUTONÓMICA	>	976 48 64 64
		POLICÍA LOCAL	>	092
>	ALERTCOPS: Aplicación que permite dar avisos de manera inmediata. Entre sus funcionalidades está el botón SOS <a href="https://alertcops.ses.mir.es/publico/alertcops/">https://alertcops.ses.mir.es/publico/alertcops/</a>			

NO requiere ACTUACIÓN URGENTE	>	900 25 26 26 Teléfono del mayor
	>	Profesionales del Centro de SS, centro de salud, ayuda a domicilio, etc.
	>	Profesionales o personas de confianza como voluntarios, entidades sociales o responsables de proyectos sociales en el territorio.



*DIRECTORIO  
DE  
CONSULTA*

### *Listado de Centros de Servicios Sociales*

Ayuntamiento de Zaragoza (Centros municipales)

<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/equipamiento/category/105>

En el enlace puede buscarse el Centro Municipal correspondiente y ver horarios y datos de contacto. La búsqueda puede realizarse también por mapa.

Centros de Servicios Sociales Generales

<https://www.aragon.es/-/servicios-sociales-generales.-informacion-general>

### *Listado de centros de salud*

<https://www.saludinforma.es/portalsi/centros-asistencia/localizador-de-centros>

En el enlace se puede, introduciendo la población y la dirección, localizar el centro de salud o consultorio y el hospital de referencia al que pertenece la persona usuaria.

### *Buscador de recursos*

<https://activosdesalud.com/actuaciones/buscador/sca>

Activos de salud: buscador de actuaciones comunitarias. Contiene gran cantidad de filtros para localizar la actuación que necesitamos, también territorializada en el mapa.

### *Buscador de entidades en el registro de centros y establecimientos*

<https://aplicaciones.aragon.es/recsspub>

Permite acceder, a través de múltiples filtros (por temas, por localidad, por población destinataria, etc.) a información sobre todas las entidades y centros legalmente constituidos.

### *AlertCorps*

<https://alertcops.ses.mir.es/publico/alertcops/>

Aplicación del Ministerio del Interior dirigida especialmente al usuario, que permite, entre otras funcionalidades dar avisos inmediatos a las FFCCSS ante situaciones de urgencia.

### *Teléfono del mayor: 900 25 26 26*

Servicio telefónico de información y consulta (guía de recursos, información sobre trámites, actividades, servicios, etc.

*La edad  
no protege  
del daño*



