

EL ACCESO A LOS SERVICIOS ESENCIALES Y LA PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS MAYORES EN LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE SUS DERECHOS



El acceso a los servicios esenciales
y la participación de las personas
mayores en la protección y defensa de
sus derechos.

Créditos

European Anti-Poverty Network (EAPN) es una Plataforma Europea de Entidades Sociales que trabajan y luchan contra la Pobreza y la Exclusión Social en los países miembros de la Unión Europea. La EAPN busca permitir que aquellas personas que sufren la pobreza y la exclusión social puedan ejercer sus derechos y deberes, así como romper con su aislamiento y situación, y tiene como objetivo principal situar ambas cuestiones en el centro de los debates políticos de la Unión Europea.

En España, la Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en el Estado Español (EAPN-ES) es una organización horizontal, plural e independiente que trabaja para trasladar este objetivo a la realidad española y por incidir en las políticas públicas, tanto a nivel europeo como estatal, autonómico y local. Actualmente está compuesta por 19 redes autonómicas y 22 entidades de ámbito estatal, todas ellas de carácter no lucrativo y con un componente común: la lucha contra la pobreza y la exclusión social. En total, EAPN-ES engloba a más de ocho mil entidades sociales en todo el Estado.

El acceso a los servicios esenciales y la participación de las personas mayores en la protección y defensa de sus derechos.

Edita: EAPN España
C/Tribulete, 18 Local, 28012 Madrid
91 786 04 11
eapn@eapn.es
www.eapn.es

Autoras: Leonor Canals Botas y Juan Carlos Llano Ortiz

Colaboradoras: Rebeca Santa Daría Pérez y Sandra Gil Sánchez

Coordinación: Secretaría Técnica EAPN-ES

Fecha: diciembre 2023

Financiado por:



Esta publicación ha recibido financiación del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 dentro de la realización de programas de interés general, con cargo a la asignación tributaria del IRPF y del impuesto sobre sociedades (Expediente: IRPF 101 / 2022 / 134 / 4 / . PROGRAMA "EL ACCESO A LOS SERVICIOS ESENCIALES Y LA PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS MAYORES EN LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE SUS DERECHOS"). La información contenida en la publicación no refleja la posición oficial del Ministerio.

Diseño: www.pontella.es

© **de la Edición:** EAPN España



EUROPEAN ANTI POVERTY NETWORK ES

Se permite la reproducción total o parcial de este documento siempre y cuando se citen las fuentes, respetándose el contenido tal como está editado sin ningún tipo de tergiversación o cambio.

ÍNDICE

1. MARCO TEÓRICO	8
1.1. Las personas mayores: una aproximación	9
1.2. El envejecimiento y la vejez	12
2. ACERCAMIENTO A LOS SERVICIOS ESENCIALES: REGULACIONES, NORMATIVAS Y LEGISLACIÓN	15
2.1. A nivel europeo	16
2.2. A nivel español	18
3. ¿QUÉ ENTENDEMOS POR SERVICIOS ESENCIALES?	20
4. SOBRE LA PARTICIPACIÓN	22
4.1. La participación y las personas mayores	24
5. ¿POR QUÉ HABLAR DE SERVICIOS ESENCIALES Y DE PARTICIPACIÓN?	27
6. ANÁLISIS Y RESULTADOS	32
6.1. Análisis mapeo	34
6.2. Explotación de bases de datos	35
6.3. Análisis de la encuesta	40
6.4. Análisis grupos de discusión	43
6.5. Otras cuestiones de interés	49
7. RESULTADOS	54
7.1. La participación es mayoritaria entre mujeres que ya participaban con anterioridad y con intereses comunes	56
7.2. Los servicios sanitarios y digitales son aquellos que presentan mayores dificultades de acceso	58
7.3. Existe un sesgo de clase a la hora de hablar de acceso a los servicios esenciales	60
7.4. El enfoque intergeneracional como elemento clave	61
7.5. El edadismo interiorizado, una característica común	62
8. BIBLIOGRAFÍA	63

Introducción

La presente investigación indaga en la participación de las personas mayores en la utilización, mantenimiento y renovación de las diferentes estructuras que canalizan y permiten la sociedad común, y en su acceso a los servicios esenciales indispensables para mantener una vida digna. En este sentido, cómo se relacionan las personas mayores, cuáles son los factores que limitan y potencian su participación y qué herramientas deben desarrollarse para canalizarla adecuadamente son algunos de los elementos esenciales que se buscan abordar con el objetivo de reforzarla en sus diferentes ámbitos y contexto.

La participación es un asunto fundamental en tanto que supone una herramienta de transformación social en el sentido que las propias personas determinan en libertad, al tiempo que un derecho indispensable en una sociedad que quiere ser profundamente democrática. Esto es así para todas las personas, especialmente, para aquellas que se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad, cuya defensa constituye la principal misión de la Red de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social. En este sentido, la EAPN, desde su inicio, genera espacios de participación y estimula el ejercicio y reconocimiento de los derechos de las personas en riesgo de pobreza y exclusión al mismo tiempo que propone estrategias y mecanismos para poner sobre la mesa sus demandas y desarrollar su agenda.

Por otra parte, las personas mayores son un colectivo cuya problemática se viene abordando cada vez con mayor intensidad en diferentes esferas, tanto en el ámbito académico, como en las administraciones públicas y las organizaciones del Tercer Sector. Esto no se debe únicamente al aumento del número de personas mayores en la sociedad española, sino también a los nuevos riesgos sociales y los cambios en el modelo de cuidados, así como a la propia reivindicación del colectivo de personas mayores, que demandan la necesidad de una nueva mirada, compartida y más atenta, sobre el colectivo para hacer frente a las nuevas exigencias y demandas. Asimismo, como se expondrá más adelante, el colectivo de personas mayores es un grupo que presenta cierta vulnerabilidad en términos socioeconómicos, por lo que no se puede dejar de prestar atención y actualizar aquellos elementos característicos que permitan su mejor conocimiento.

Por último, los servicios esenciales se constituyen como servicios que garantizan el desarrollo de una vida digna en la sociedad, y cubren las necesidades básicas de la población. Sin embargo, existen elementos condicionantes que provocan que no todas las personas disfruten de éstos de igual manera, lo que produce discriminaciones respecto a diferentes características personales tales como la edad, el género, la clase social, el país de origen, la discapacidad u otros.

El objetivo de la presente investigación es, entonces, dar respuesta a las preguntas planteadas de hipótesis, a saber: qué características tiene la participación y el acceso a los servicios esenciales de las personas mayores en España, y cuáles son los elementos fundamentales que influyen en su perfeccionamiento. Para ello, se combinan diferentes fuentes de información de carácter cualitativo y cuantitativo, que tienen como resultado final cinco conclusiones o ideas generales:



1

Participan más las mujeres que los hombres y la proporción es mayor entre aquellos que ya lo hacían en etapas anteriores de su vida.

2

Los servicios esenciales que más preocupan a la población mayor son la **Sanidad y los Servicios digitales**.

3

Existen **diferencias en el acceso a los servicios esenciales** en función de las condiciones socioeconómicas.

4

El componente intergeneracional debe tener un papel central en el abordaje de las personas mayores y sus necesidades.

5

El edadismo interiorizado se establece como última barrera para la defensa y protección de los derechos de las personas mayores.

1. MARCO TEÓRICO



1.1. Las personas mayores: una aproximación



Es un hecho que no solo hay cada vez más personas mayores en España, sino que su peso con respecto al total de población aumenta notablemente. Durante el año 2022¹, el número total de personas mayores de 65 años fue de 9.479.010 personas, de las cuales el 57% eran mujeres y el 43% hombres. Estas cifras **suponen el 20% de la población estatal** que, según las proyecciones del INE, podrían ascender a unos 11,5 millones (23%) en 2030 y a un 26.5% en el año 2035.

Además, la población mayor está muy repartida en el territorio², lo que dificulta enormemente el acceso en condiciones igualitarias a los distintos servicios. Si bien la mayor parte de las personas mayores reside en los dos municipios más grandes de España (Madrid y Barcelona), **la proporción de personas mayores respecto al total de la población es muy superior en los entornos rurales**, donde se puede ver un mayor envejecimiento de la población en comparación con las zonas urbanas.

Durante el año 2022, Andalucía, Cataluña y la Comunidad de Madrid, registraron el mayor número de personas con más de 64 años, con casi 1,5 millones las dos primeras y 1,2 millones la última. En términos relativos, sin embargo, las comunidades autónomas con mayor proporción personas mayores de 64 años son Asturias, con el 26,6%; Castilla y León y Galicia, ambas con un 25,7%. Todas ellas mantienen una media de edad algo superior a los 48 años, cuatro años más elevada que la media nacional.

Respecto a la distribución rural/urbana, unas 2,1 millones de personas mayores residen en 7.371 municipios con menos de 10.000 habitantes, es decir, el 23% del total de mayores y el 22% sobre el total de la población rural. Las 7,1 millones restantes, que suponen el 77% del total de personas mayores y el 19% sobre el total de la población urbana, residen en 760 municipios con más de 10.000 habitantes.

Por otra parte, en 2022, **el 21,3% de las personas de 65 años o más estaban en riesgo de pobreza y/o exclusión social (AROPE)**; el 18,7% en riesgo de pobreza y el 5,1% con carencia material y social severa³. Estas cifras son notablemente inferiores a las registradas para el total de población; sin embargo, las personas de 65 o más años se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad y la pobreza y/o exclusión les afecta con mayor intensidad. Esto

1 Padrón Continuo (INE), últimos datos disponibles a 1 de enero de 2022.

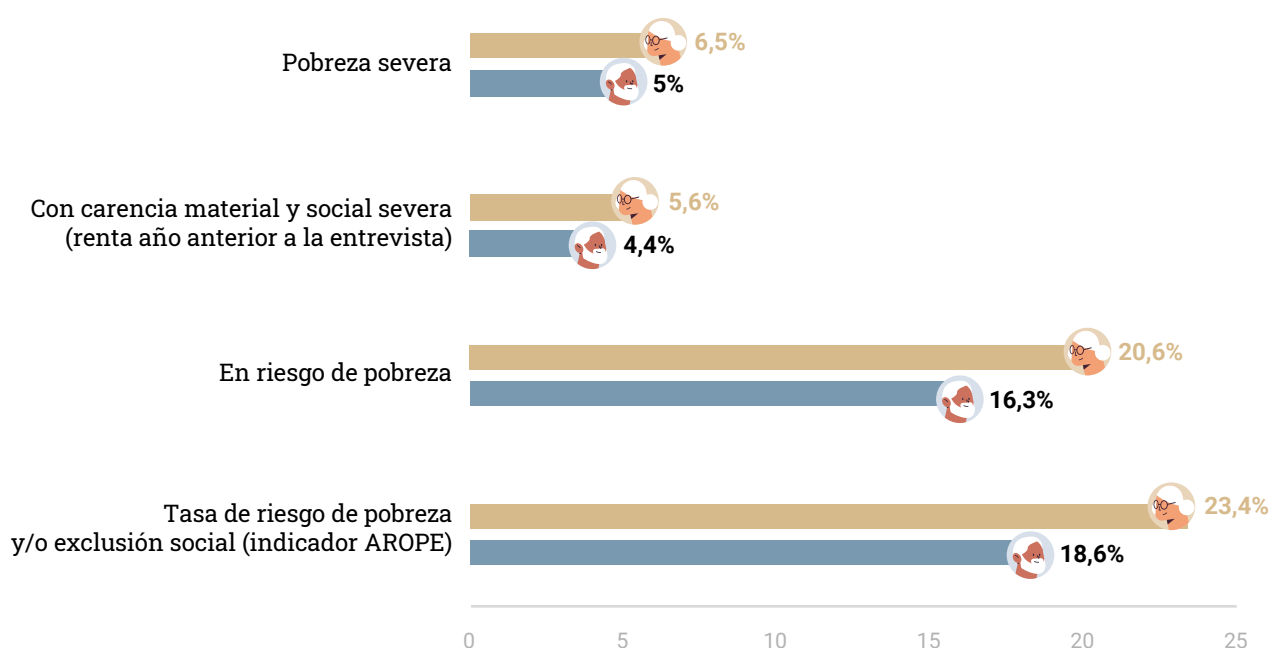
2 Envejecimiento en red: "Un perfil de las personas mayores en España 2023".

3 "El estado de la pobreza". 2022, EAPN. Disponible en <https://www.eapn.es/estadodepobreza/>

es especialmente reseñable entre las que residen en ámbitos rurales, cuyas cifras ya se han indicado, y entre aquellas que viven solas, que suponen el 23% del total, es decir, unas 2,13 millones de personas de 65 años o más.

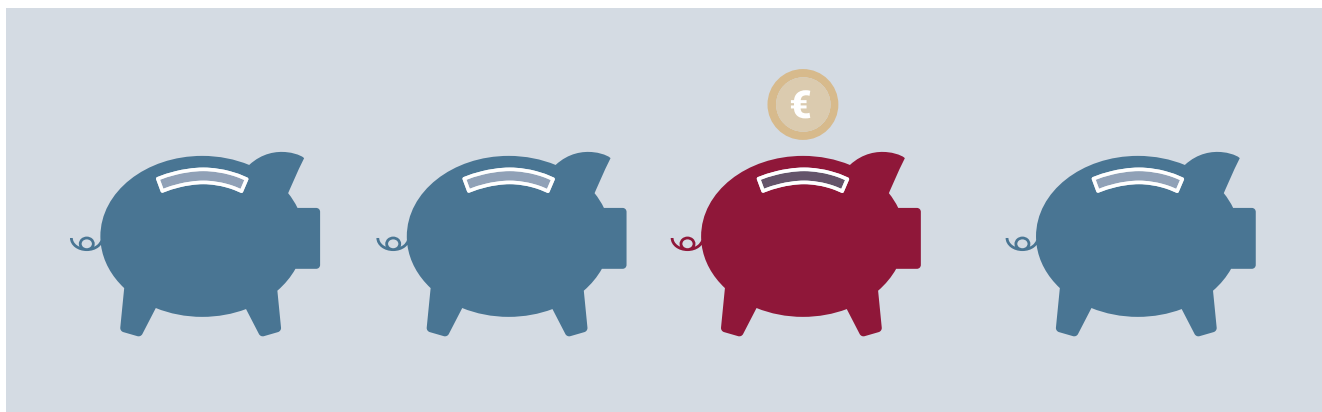
También deben señalarse las **importantes diferencias de género en términos de pobreza y/o vulnerabilidad presentes entre las personas mayores**. Tal como puede verse en el gráfico siguiente, para los principales indicadores las mujeres registran sistemáticamente cifras muy superiores a las masculinas.

AROPE RIESGO DE POBREZA, POBREZA SEVERA Y CMSS EN MAYORES DE 64 AÑOS POR SEXO, 2022



Por otra parte, resulta imposible hablar de personas mayores -ni de personas mayores vulnerables- sin hacer referencia a las pensiones. Según los últimos datos disponibles, a 31 de diciembre de 2020⁴, un total de 7.022.667 personas mayores de 65 años recibían una pensión, de las cuales el 50,2% correspondían a hombres. Este reparto de pensiones en partes prácticamente iguales entre hombres y mujeres se modifica drásticamente si se pone en relación con la distribución de población en ese momento. En este sentido, dado que a 1 de enero de 2021 residían en España unos 4,033 millones de hombres y 5,277 millones de mujeres de 65 años o más, se tiene, entonces que **solo el 66,3% de las mujeres mayores disfruta de una pensión contributiva. Para el caso de los hombres, sin embargo, la proporción llega al 87,4%**. Además, debe tenerse en cuenta que **entre las personas de 65 años o más, la pensión media de las mujeres es de 822 € y la de los hombres de 1.237 €**.

4 Fuente: Estadísticas de pensiones, INSS.



Además, un total de 204.820 personas⁵, de las cuales 149.878 son mujeres (73%) reciben una pensión no contributiva, cuyo importe íntegro es de 484,6 € (muchas personas reciben menos).

Estas últimas cifras permiten calibrar adecuadamente la enorme brecha de género en el importe de las pensiones que repercute profundamente en la calidad de vida de las mujeres y hombres mayores. Fundamentalmente, la razón está en la desigual presencia y desarrollo de las mujeres a lo largo de su vida en el mercado laboral provocada por la división sexual del trabajo, que se traduce, como se ha visto, en pensiones notablemente inferiores y que, a su vez, derivan en una mayor vulnerabilidad.

Finalmente, si se agrega el hecho de que en el 29,4% de los hogares españoles la persona sustentadora principal tenga 65 o más años, puede mostrarse la fuerte capacidad protectora del sistema jubilatorio español, que ha sido destacada por la Comisión Europea. Sin embargo, según el informe “El estado de la pobreza, 2023” de EAPN, en torno al 35,8% de las pensiones tienen un importe inferior al umbral de pobreza, y sobre el 14,7% lo tienen bajo el umbral de pobreza severa.

En resumen, se mantiene un proceso de incremento de la población mayor tanto en términos absolutos como proporcionales que coincide con un sistema jubilatorio que puede calificarse de bueno, pero que requiere importantes mejoras en lo que se refiere al sostenimiento de las personas mayores pobres, especialmente de las mujeres. Además, todas las predicciones muestran que **el incremento de la población mayor se mantendrá durante muchos años. Por tanto, el mantenimiento de un sistema democrático e inclusivo que satisfaga las necesidades y expectativas del conjunto de sus ciudadanas y ciudadanos requiere, desde ya, trabajar por la completa integración económica, cultural y social de las personas mayores y su participación en la definición, diseño e implementación de soluciones y/o problemas que les afectan.**

1.2. El envejecimiento y la vejez



Las experiencias que viven las personas mayores vienen condicionadas fundamentalmente por dos elementos: la jubilación y el envejecimiento.

El proceso de envejecimiento que vive la sociedad española es un factor que está siendo recogido tanto por el ámbito de la investigación social, como por el de las políticas públicas y la propia sociedad civil. Se entiende que **la llegada a la vejez y la propia vivencia de ésta son elementos que deben abordarse tanto desde el plano individual como desde el colectivo**, por las implicaciones que tiene y tendrá en un futuro próximo, y por la dimensión global, multigeneracional y feminizada de un proceso de rasgos demográficos, económicos y culturales (Dabove, 2018).

La vejez es una de las muchas etapas de la vida de las personas y las vivencias que se experimentan en ella están, también, atravesadas por las distintas miradas sobre la definición del propio concepto. **La frontera que separa la adultez de la edad avanzada también es una cuestión de definición social**, y, como tal, inmersa en un contexto tanto histórico, como social, político y económico (Kehl y Fernández, 2001).

En la sociedad actual, el imaginario de la vejez está cargado de un significado negativo y estigmatizante que deviene en procesos de exclusión y marginación social. Normalmente, estas imágenes sobre la vejez se encuentran asociadas a las representaciones sociohistóricas del cuerpo, generalmente cargadas de elementos negativos tales como la “inactividad, degeneración y fracaso moral” (Kehl y Fernández, 2001: 138). Así, en lugar de ser definida como la última etapa de la vida; entendida como el efecto del paso del tiempo en las personas y cuerpos con sus respectivas potencialidades y reconocimiento social, las personas mayores se convierten en los “otros”, en personas dependientes, enfermas o incapacitadas (Zapata, 2001) con las que no existe una identificación y que se entienden como molestas, entre otras muchas visiones negativas.

Estas ideas presentes en el imaginario social, en el que es generalmente compartido el miedo a la senilidad y degeneración, así como el ocultamiento de las fragilidades asociadas al proceso de envejecimiento, pueden entenderse en un contexto en el que **el proceso de envejecimiento está fuertemente caracterizado por el edadismo**, entendido como aquellas creencias que tienen como efecto una discriminación de las personas mayores. Esta discriminación parte de la idea de que las personas mayores no tienen ya nada valioso que aportar a la sociedad; es una forma de discriminación que parte de la lógica productivista en términos capitalistas y neoliberales, a través de la cual “el trabajo productivo constituye un factor de enaltecimiento social y hasta de la propia identidad” (Herrera & Jaraiz, 2005:2112). Así, en



el momento en el que una persona deja de contribuir a través del trabajo asalariado, pierde su papel en la sociedad como sujeto activo, uno de los principales referentes de generación de identidad (Zapata, 2001), relegándolo a un segundo plano en el que pierde agencia y relevancia social y pasa a considerarse en el caso de las personas mayores como personas incapaces, dependientes y pasivas (HelpAge, 2022). Esto resulta fundamental, pues son aprendizajes que se han adquirido a lo largo de la vida en los que se ha “descuidado formar la conciencia de la dimensión social y cultural que tiene la persona más allá de su papel productor y de consumidor” (Limón, 2007:16), por lo que, llegada la edad de jubilación, se produce un cambio considerablemente brusco y drástico para las personas.

Estos estigmas derivados del edadismo tienen efectos en el bienestar objetivo y subjetivo de las personas, en tanto que influyen en las conductas y en la autoestima (Funes, 2011). Así, la vejez en muchas ocasiones resulta en un momento del ciclo vital que se vive de forma negativa debido a ciertos elementos que pueden afectar desfavorablemente, tales como “el vaciamiento de roles y la pérdida de autonomía” (Funes, 2011).

Estas afectaciones, sin embargo, no se ven restringidas al plano personal de las personas mayores, sino que el edadismo supone una discriminación social a diferentes niveles. La forma en la que el resto de la sociedad se relaciona con las personas mayores en base al imaginario colectivo aquí dibujado, permea también las instituciones, organismos y recursos tanto públicos como privados. Así, se da una orientación generalizada hacia el asistencialismo, que busca hacerse cargo de sus necesidades básicas de subsistencia, entendiendo que estas personas ya han hecho su aporte a la sociedad y deben ser compensadas una vez se ven incapacitadas (Zapata, 2001). También es el caso, por ejemplo, del edadismo sanitario. A través de esta práctica, el envejecimiento no se entiende como un proceso natural del ciclo vital que va a afectar a todas las personas en tanto que personas, sino que se entiende en términos de enfermedad (Fouce, 2022).

A través de esta discriminación en múltiples niveles se generan conductas a nivel social y personal que tienen efectos negativos sobre las personas mayores y que, debido a algunas particularidades del grupo, pueden devenir en una exposición más intensa a exclusiones del sistema económico, social y/o cultural, tales como el empobrecimiento, la soledad, crisis de identidad, duelos o riesgos de salud, entre otros. A esto, asimismo, debe añadirse la invisibilización a la que se ven sometidas, lo que dificulta el efectivo cumplimiento y defensa de sus derechos.

En este sentido, no puede dejar de señalarse cómo este marco de pensamiento, que gira en torno al rol social que ocupan las personas mayores, se refleja en el sistema normativo, diseñado para una realidad poblacional muy distinta a la actual (Dabove, 2021) y que les sitúa en una posición de mayor vulnerabilidad al “no ofrecerle[s] completamente un marco de empoderamiento y protección jurídica adecuado a las características particulares de su vulnerabilidad” (Dabove, 2018:68). En contraposición a estas formas de atención y conceptualización asistencialista, **en los últimos años se busca avanzar hacia enfoques desde la inclusión social y la autonomía personal, característicos del concepto del “derecho a la vejez” (Dabove, 2021), que tenga a las personas mayores como sujetos activos de derecho.**

En este sentido, organizaciones internacionales como las Naciones Unidas (ONU) han trabajado en la elaboración de documentos con principios orientadores para el desarrollo de este derecho; en 1991 la ONU adoptó en la Asamblea General los Principios de las Naciones Unidas en favor de las personas mayores, que se concretaban en (1) independencia, (2) participación, (3) cuidados, (4) autorrealización y (5) dignidad (ONU, 1991). Estos principios se relacionan respectivamente con problemáticas abordadas por el derecho a la vejez, tales como (1) derechos humanos de autonomía como la libertad y autodeterminación, (2) participación en la vida social y política, (3) derechos sociales y cuidados, (4) problemas de vulnerabilidad y discriminación por edad y (5) garantías de acceso a la justicia y sistemas de protección (Dabove, 2018).



2. ACERCAMIENTO A LOS SERVICIOS ESENCIALES: REGULACIONES, NORMATIVAS Y LEGISLACIÓN



2.1. A nivel europeo

El primer documento a nivel europeo en el que se hace referencia a los servicios esenciales es el Pilar Europeo de Derechos Sociales (2017), donde estos se refieren al agua, el saneamiento, la energía, el transporte, los servicios financieros y las comunicaciones digitales como derechos para los que todas las personas deben tener capacidad de acceder, así como el deber de prestar “a las personas necesitadas apoyo al acceso a estos servicios”. En esta misma línea, en la Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, el Consejo, el Comité económico y social europeo y el Comité de Regiones “Un marco de calidad para los Servicios de Interés General en Europa”, vuelve a recogerse el término de servicios esenciales. Se establecen los servicios postales, los servicios bancarios básicos, el transporte, la energía y las comunicaciones electrónicas como servicios esenciales, y se determina que los estados miembros tienen la capacidad para extender los servicios esenciales o introducir otros nuevos. Asimismo, en esta comunicación se hace hincapié en el **papel que los servicios esenciales tienen en el mantenimiento y refuerzo de la cohesión social y territorial**.

El concepto de “servicios esenciales” se equipara, a través del Comité Económico y Social Europeo (2019), a los servicios de interés económico general (SGEI)⁶, los cuales sí están recogidos en la normativa de la Unión Europea y se definen como **“actividades de servicio comercial que cumplen misiones de interés general y que están sujetas a obligaciones específicas de servicio público”**. En estas definiciones se resalta el bien público general que suponen este tipo de actividades económicas, así como el papel público que tienen a la hora de ser suministradas en términos de calidad, seguridad, acceso, trato igual y universal. Este concepto aparece en la versión Consolidada del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, artículo 14 (antiguo artículo 16 TCE), en el que se hace referencia al papel que los servicios de interés económico general tienen tanto “entre los valores comunes de la Unión” como **“en la promoción de la cohesión social y territorial”**. No se proporciona en este nivel una clarificación sobre aquellos servicios que se consideran de interés general. También se abordan éstos en el protocolo 26 del Tratado, reconociéndose la discrecionalidad de los Estados miembros para determinar y organizar los SGEI, la diversidad de los mismos en función de los contextos y el “alto nivel de calidad, seguridad y accesibilidad económica, la igualdad de trato y la promoción del acceso universal y de los derechos de los usuarios”. Además, en la Carta de los Derechos

6 Por sus siglas en inglés Service of General Economic Interest



Fundamentales de la Unión Europea se extiende el desarrollo del concepto en su artículo 36, donde se “reconoce y respeta el acceso a los servicios de interés económico general”, que tienen como objetivo “promover la cohesión social y territorial de la Unión”.

En estos términos continúa la **“Guía para la aplicación de la regulación sobre ayudas estatales, la contratación pública y el mercado interior de la Unión Europea para servicios de interés económico general”**, en la que se establece que no es competencia de la Comisión Europea la provisión de criterios que determinen los servicios de interés económico general, sino que deben ser las autoridades públicas de los Estados miembros los encargados de ello.

Dentro de la normativa europea, existe un concepto que es el de “servicios sociales de interés general” el cual hace referencia fundamentalmente a dos grupos diferenciados de servicios: los servicios relacionados con la cobertura de riesgos relativos a la salud, la edad, accidentes laborales, desempleo, jubilación y discapacidad; y aquellos dirigidos de forma directa a la persona y que realizan funciones de prevención, cohesión social y salvaguarda de los derechos fundamentales de las personas -se incluyen tanto servicios de vivienda, como actividades de integración para personas que se encuentran en situación de discapacidad y/o con problemas de salud, así como actividades relacionadas con la integración social a menor plazo.

Como puede verse a través del análisis de la normativa y regulaciones de la Unión Europea, **no existe una diferenciación clara entre los conceptos de “servicios esenciales” y “servicios de interés económico general”**, habiendo muchas similitudes entre ambos y una falta de concreción en las especificidades de estos. A pesar de ello, queda clara la importancia que le otorga la Unión a los mismos, otorgándoles un **papel fundamental en la consecución de los principios de cohesión e integración tanto social como territorial de la misma.**

2.2. A nivel español



A nivel del Estado español, como se ha mencionado con anterioridad, se mantiene esta falta de concreción a la hora de definir lo “servicios esenciales”, **no existiendo un concepto unificado para todo el territorio nacional que haga referencia a los “servicios esenciales” en el sentido del presente estudio.**

En la Constitución Española aparece dicho término en tres artículos diferenciados; relativo a su funcionamiento durante el ejercicio del derecho de huelga -artículo 28-, relativo a su funcionamiento en caso de medidas de conflicto empresarial o laboral -artículo 37- y haciéndose referencia a la posibilidad de “reservar al sector público recursos o servicios esenciales” de aquellas actividades económicas que se consideren esenciales para la sociedad -artículo 128-. Tenemos que recurrir a la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local para encontrar, en su artículo 86, una concreción de los servicios esenciales: “abastecimiento y depuración de aguas; recogida, tratamiento y aprovechamiento de residuos; suministro de calefacción; mataderos, mercados y lonjas centrales; transporte público de viajeros”, de la mano del concepto de iniciativa pública.

A excepción de esta legislación, el concepto de “servicios esenciales” suele estar vinculado a situaciones de emergencia y/o a elementos relacionados con la seguridad ciudadana. En este sentido, se pueden encontrar referencias a los mismo en el estado español en la Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil, que define en su artículo 2 los servicios esenciales como aquellos “Servicios necesarios para el mantenimiento de las funciones sociales básicas, la salud, la seguridad, el bienestar social y económico de los ciudadanos, o el eficaz funcionamiento de las instituciones del Estado y las Administraciones Públicas”. Definición que viene recogida en los mismos términos en la Ley 8/2011, de 28 de abril, por la que se establecen medidas para la protección de las infraestructuras críticas. Por otra parte, la sentencia del Tribunal Constitucional de 17 de julio de 1981 (STC 26/1981), haciendo referencia a los servicios esenciales en el contexto del derecho de huelga, se refiere a los mismos como aquellas actividades “de las que derivan prestaciones vitales o necesarias para la vida en comunidad”.

Al igual que ocurre a nivel europeo, a nivel estatal también **existen diferentes terminologías que suelen utilizarse para hacer referencia a los servicios esenciales**, utilizándose en ocasiones indistintamente los términos servicios de interés general y servicios básicos para referirse a los servicios esenciales. Los servicios de interés general, según el Tribunal Constitucional en su sentencia 185/1995, son aquellos “servicios objetivamente indispensables para poder satisfacer las necesidades básicas de la vida personal o social de los particulares de acuerdo con las circunstancias sociales de cada momento y lugar”.



3. ¿QUÉ ENTENDEMOS POR SERVICIOS ESENCIALES?





Aunando los conceptos que se derivan de la legislación y normativa estatal y europea se pueden definir **los servicios esenciales como aquellas prestaciones de servicios necesarias para el funcionamiento de la sociedad, que tienen como objetivo satisfacer sus necesidades y demandas y que, como resultado, favorecen la cohesión, bienestar e integración de la sociedad.** Asimismo, se entiende que, debido a la relación que guardan este tipo de servicios con el contexto social y económico, poseen una **alta variabilidad y evolución**, introduciéndose nuevos servicios y excluyéndose otros conforme se producen cambios en la sociedad, lo que ha provocado una falta de concreción en los mismos. Según Ariño (1999), los servicios esenciales se pueden definir como “actividades prestacionales de bienes y servicios a los ciudadanos de carácter vital o básicos para la satisfacción o el ejercicio de los derechos fundamentales y el consiguiente desarrollo de una vida digna” que deben tener “un destino universal y ser efectivamente asequibles a todos en condiciones básicas de igualdad, asegurándose su suficiente regularidad y continuidad, bajo unos patrones de calidad determinados, con adaptación progresiva a la evolución técnica y a los cambios sociales” (1999:141).

A causa de esta falta de concreción de los servicios esenciales, servicios de interés general y/o servicios básicos, diferentes fuentes identifican diferentes servicios. Así, algunos expertos incluyen los servicios educativos y asistenciales, tales como la educación, la sanidad o los servicios sociales, dentro de los servicios esenciales, mientras que otros sólo hacen referencia a la energía, la gestión de residuos, el abastecimiento de agua, el transporte, los servicios bancarios y las comunicaciones.

Desde este presente proyecto de investigación, se van a considerar como servicios esenciales los siguientes: la energía, la gestión de residuos, el abastecimiento de agua, el transporte, los servicios bancarios, las comunicaciones (entre las que se incluyen las comunicaciones digitales) y la sanidad. La inclusión de la sanidad se debe fundamentalmente a la fuerte relevancia que tiene este servicio si lo ponemos en relación con la población objeto de estudio y, segundo, por la importancia que se le otorga al mismo por parte de las propias personas mayores, siendo de los servicios esenciales valorados con mayor importancia en las encuestas realizadas, al tiempo que mencionado motu proprio en todos los grupos de discusión realizados.

4. SOBRE LA PARTICIPACIÓN



La lucha por alcanzar una libertad de participación social ha estado imperante en la sociedad por varias décadas y desarrollándose de diferentes formas, desde “luchas laborales y sindicales hasta procesos culturales, políticos y de salud” (Menéndez, 2008, citado en Pochintesta et al., 2020).

Es evidente, por tanto, que **la participación es esencial en el avance de la consecución de los distintos logros y avances sociales, permitiendo a través de ésta desarrollar el ejercicio de la ciudadanía, bien sea desde el plano de la ciudadanía civil, política o social**. En este sentido, no puede dejar de señalarse por su relevancia la trasposición al ámbito jurídico por su consideración como un derecho de todas las personas. Así, en el estado español, la participación es un derecho y una responsabilidad que viene reconocido en el artículo 23 de la Constitución Española, donde se define que “los ciudadanos tienen el derecho a participar en los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes, libremente elegidos en elecciones periódicas por sufragio universal”. Asimismo, se expone en el artículo 9 la responsabilidad de “los poderes públicos [de] promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social”. Igualmente, cabe destacar el artículo 129 de la misma, el cual indica que “la ley establecerá las formas de participación de los interesados en la actividad de los organismos públicos cuya función afecte directamente a la calidad de la vida o al bienestar social”. A nivel europeo, también debe señalarse la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, que en el artículo 25 “reconoce y respeta el derecho de las personas mayores a llevar una vida digna e independiente y a participar en la vida social y cultural”.

Pero además de ser un derecho, la participación ciudadana se establece como una herramienta fundamental para la transformación de los problemas sociales en problemas y políticas públicas; es a través de la reivindicación ciudadana como se puede realizar la transposición de las problemáticas sociales en problemas públicos y su posterior introducción en la agenda institucional (Zubero, 2014). La participación desde una perspectiva integral y enmarcada en una organización comunitaria se entiende como una **herramienta para fortalecer la democracia** (Pochintesta et al, 2020)

Desde esta perspectiva, cobra gran importancia el espacio social en el que se ejercen estos derechos, siendo el ámbito local (como el barrio, municipios, colonias, comunidades) el lugar privilegiado en el que participar y, además, a través del cual las personas, sujetos de derechos, acceden a los bienes y los servicios. Este acceso, sin embargo, no es universal, sino que se encuentran diferencias entre quienes tienen resueltas las necesidades de servicios básicos y quienes encuentran dificultades para aplicar sus derechos que, aunque establecidos por la Constitución, en muchas ocasiones no se hacen efectivos (Ziccardi, 1999). **La intersección de diferentes desigualdades y elementos que actúan como frenos y/o impedimentos provocan que no todas las personas puedan acceder de igual manera a la participación.**

Por otra parte, resulta fundamental hacer referencia a la **falta de uniformidad** en la participación; la implicación con estos procesos depende en buena medida de la afectación que las personas tengan de la problemática. Es decir, en aquellos casos en los que las personas que participan en esta transformación de una problemática social en una política pública están afectadas por dicha problemática, existe un mayor abanico de probabilidad de que haya una vigilancia en la aplicación y seguimiento de las políticas públicas que se desarrollen (Zubero, 2014), como puede ser el caso de los movimientos por las pensiones que vienen desarrollándose en el Estado español y que han derivado en ocasiones en colectivos movilizados con otras problemáticas como *I@s Yay@flautas* en Madrid o el *MPEH* en el País Vasco. Asimismo, la participación de las personas que se ven afectadas por las problemáticas también es fundamental para conocer aquellos elementos que deben ser tenidos en cuenta y las perspectivas desde las que deben abordarse; las especificidades de las problemáticas y las mejores formas de desarrollo de las políticas parten -o deben partir- de las experiencias de las personas que experimentan las mismas.

4.1. La participación y las personas mayores



Como se ha indicado anteriormente, teniendo como base la Constitución Española, se puede señalar que **la participación es un derecho y una responsabilidad** esencial para todos los ciudadanos. Es por ello por lo que resulta fundamental que las personas mayores vean garantizado su derecho a contribuir de las prácticas sociales, a la búsqueda del bien común, el desarrollo de políticas... de la misma manera que el resto de los colectivos sociales (Regidor, 2019).

A pesar de tener un papel crucial en ciertos ámbitos de la sociedad, como puede ser el mantenimiento de las redes sociales familiares y de las tareas reproductivas y de cuidados, la desigualdad que viene mencionándose también se ve plasmada en el ámbito de la participación. Si bien es cierto que existen diferentes estudios que demuestran que la participación entre la población mayor es similar a la que desarrollan otros grupos de edad en términos numéricos, no puede dejar de señalarse, como se ha mencionado con anterioridad, la intersección de desigualdades que se da en este grupo etario. Así, se unen problemas de accesibilidad con la brecha digital, discriminaciones consecuencia del edadismo, obligaciones familiares de cuidados... Así mismo, el nivel de participación viene determinado en gran medida por el nivel educativo para las personas mayores de 65 años; Dotta y Monge (2020) señalan que uno de los principales problemas que se encuentran estas personas es la ausencia de formación en el campo de la participación ya que, recalcan, no es una característica intrínseca del ser humano sino algo que debe ser aprendido.

Otro de los impedimentos cruciales que se encuentra este colectivo a la hora de participar es **la barrera digital** imperante a lo largo del siglo actual y que se ha visto acrecentada a raíz de la crisis de la COVID-19. Si bien es cierto que, en los últimos años se ha producido un acercamiento de los mayores a las nuevas tecnologías, continúa habiendo una brecha digital que afecta a las personas mayores (Nagusi Intelligence Center, 2023) y que afecta a las formas en las que puede realizarse la participación. Asimismo, la pandemia también ha afectado a la forma de socializar de este grupo en tanto que, a pesar del término del confinamiento, las medidas de distanciamiento, protección e, incluso, aislamiento que han tenido que seguir las personas mayores han sido más estrictas y duraderas. Esto ha traído como consecuencia una reincorporación tardía y de menor calidad en la sociedad con respecto a la población restante (HelpAge, 2022:15).

En contraposición a estos elementos que dificultan ejercer el derecho de participación de las personas mayores, en los últimos años ha ido tomando protagonismo el término y las teorías del “envejecimiento activo”, definido por la Organización Mundial de la Salud como el “proceso de optimizar oportunidades para la salud, la participación y la seguridad con el objetivo

de mejorar la calidad de vida a lo largo del envejecimiento”⁷ (OMS, 2002). Este enfoque está muy ligado al envejecimiento saludable; una perspectiva multidimensional que defiende la consideración de los aspectos psicosociales, fisiológicos y sociales a la hora de abordar el proceso de envejecimiento. Así, para lograr un envejecimiento saludable sería fundamental que se abordara teniendo en cuenta las diferentes esferas que conforman la vida de las personas y utilizando el envejecimiento activo como estrategia para lograrlo.

Desde este enfoque, por tanto, **no puede dejarse de lado la participación de las personas mayores en las diferentes esferas de la vida -sociales, políticas, culturales, deportivas, de ocio...-, reconociéndose la misma no sólo como un derecho, sino también como una parte fundamental para el disfrute de una vida plena y de calidad** (Pinazo-Hernandis et al, 2019). En este sentido, diferentes estudios dan cuenta de los efectos positivos para la salud que tiene este tipo de prácticas dentro del colectivo de las personas mayores, defendiéndose que las personas del colectivo partícipes de las cuestiones cívicas y sociales desarrollan un nivel más elevado de bienestar social que se traduce en una mayor predisposición para perpetuar su participación.

Como se ha mencionado en apartados anteriores, la vejez puede provocar situaciones que son vivencias negativas para las personas como consecuencia del vaciamiento de roles y la pérdida de autonomía. Ante esto, la participación -ya sea social, política, cultural, o cualquier otra- se establece como una estrategia que, en la línea del envejecimiento activo, tiene la capacidad de favorecer la calidad de vida de las personas mayores a través de la generación de nuevos roles sociales y de reconocimiento y refuerzo de la autonomía. En este sentido, la apertura de nuevas esferas de la vida y el desarrollo en ellas de actividades participativas puede constituirse como una nueva fuente de reconocimiento y de papel en la sociedad.

4.1.1 ¿POR QUÉ IMPORTA QUE LAS PERSONAS MAYORES PARTICIPEN?

Fomentar la participación de las personas mayores no sólo se establece como un elemento fundamental para mejorar el proceso de envejecimiento, sino también como una herramienta clave para el desarrollo de políticas, estrategias y mecanismos que favorezcan el mantenimiento y plena inclusión de las personas mayores en la sociedad.

Como se ha mencionado con anterioridad, la participación no ofrece las mismas características ni beneficios para todas las personas, sino que existen diferencias relacionadas con el nivel de educación, las redes sociales, la profesión ejercida y la relación con el asociacionismo a lo largo de la vida (Funes, 2011). En este sentido, tener niveles alto de educación, unos fuertes y densos vínculos, una profesión cualificada y una actividad asociativa regular y previa a la vejez se establecen como elementos que otorgan mayores probabilidades de tener un proceso de envejecimiento que favorezca el bienestar de las personas. El factor asociativo, sin embargo, supone un rol importante, pudiendo llegar a compensar una situación socioeconómica desfavorable. Por ello, resulta fundamental fomentar la participación de las personas mayores, pero especialmente de aquellas que se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad, pues **tomar parte en asociaciones -ya sean estas de carácter lúdico, voluntario o cultural- se constituye como un factor protector ante situaciones de exclusión.**

Por otra parte, no pueden dejar de mencionarse los impactos positivos que tienen en términos sociales la participación de las personas mayores de 65 años. A través de este tipo de participación social se proporcionan servicios y recursos al conjunto de la sociedad, como puede ser el voluntariado en tareas relacionadas con la formación, la cultura o la inclusión de

personas en situación de vulnerabilidad. Las personas mayores de 65 años no se encuentran en un momento productivo en términos de trabajo remunerado, sin embargo, en términos sociales continúan teniendo un gran potencial y desarrollo productivo, tanto en tareas de cuidados no remuneradas -como puede ser el cuidado en el ámbito de la familia- como en tareas relacionadas con la producción de conocimiento.

Como ya se ha mencionado, la participación se establece como un derecho que tienen todas las personas en tanto que ciudadanas, permitiendo asimismo la consecución del objetivo de gobernanza, entendida esta como la creación de estructuras de gobierno que impliquen la participación activa de la población. **Es un mecanismo a través del cual las personas implicadas en diferentes situaciones y contextos tienen la capacidad de incidir en la agenda política y social**, ejerciendo un papel activo derivado de la propia experiencia. Esto va en la línea de lo establecido por el Consejo Económico y Social de Naciones Unidas, que establece en el "Plan Internacional de Acción sobre el Envejecimiento". Por ello, no puede dejar de defenderse y potenciarse la participación de las personas mayores; las necesidades, perspectivas y objetivos del colectivo deben ser no sólo tenidas en cuenta a través de la participación por parte de los decisores políticos y de las políticas públicas, sino que también deben ser desarrolladas y elaboradas por parte de las personas que están directamente implicadas. Formar parte de una sociedad democrática implica, necesariamente, tener un papel activo en su desarrollo y configuración a través de las diferentes esferas que la componen -social, política, comunitaria, cultural...-.



5. ¿POR QUÉ HABLAR DE SERVICIOS ESENCIALES Y DE PARTICIPACIÓN?



Los “servicios esenciales” se configuran como factores que tienen un fuerte impacto en el fortalecimiento de las relaciones sociales, la inclusión social y la mejora del progreso y cohesión social (Baptista y Marlier, 2020). Así, **el acceso y disfrute de los servicios esenciales se establece como un determinante de bienestar de las personas y como un elemento fundamental en el buen desarrollo de las sociedades.**

Esto cobra especial importancia en el contexto actual. Las diferentes crisis y desarrollo económico que se están viviendo a nivel mundial ponen en el centro **la importancia de mantener y reforzar los servicios esenciales** como elementos que aseguren y fortalezcan la cohesión social y territorial. En esta línea, los impactos que está teniendo esta situación sobre el sector público ponen de relieve el necesario esfuerzo que deben de hacer los poderes públicos para mantener estos servicios y aumentar su calidad y provisión (Comisión Europea, 2011). Asimismo, los diferentes cambios que vienen desarrollándose en nuestras sociedades abren nuevos vacíos en la cobertura de necesidades y servicios que tradicionalmente estaban cubiertos, dando pie a los nuevos riesgos sociales (Moreno, 2010; Taylor-Gooby, 2005), ante los que los poderes públicos deben tomar la iniciativa para cubrir estos nuevos huecos de vulnerabilidad.

Esto toma especial importancia para aquellas personas que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad, como son las personas mayores, ya que son estas las que ven más afectada la calidad de su vida en función de la provisión o no de estos servicios. Así, **hablar de servicios esenciales y de su acceso o falta, supone hablar de derechos y cobertura de los mismo;** hablar de acceso a sanidad, a los cuidados, a los recursos digitales... supone no sólo la cobertura de estos servicios, sino también la generación o no de redes de apoyo y la promoción de cohesión social (Comisión Europea, 2011).

En esta misma línea, **la participación** tal y como se entiende en la presente investigación **supone un elemento fundamental no sólo para las propias personas, sino para la sociedad en su conjunto** al entender la misma como “la base de la vida comunitaria” (Dabove, 2021:33). Una participación integral, que defienda y fomente el entendimiento y reconocimiento de las personas como una parte fundamental en la generación de conocimiento y en el desarrollo de políticas públicas y herramientas sobre los aspectos de la vida que les afectan, al tiempo que reconozca la participación como un pilar en la generación y refuerzo de una democracia plena, significa un factor en positivo para el momento vital en el que se encuentran las personas mayores, pero también para que el conjunto de la sociedad se beneficie del mismo y deje de considerar a este grupo poblacional como un grupo alejado de los intereses y necesidades comunes, con capacidad de ejercer de sujeto activo y con aportaciones para el conjunto de la ciudadanía. Así, **la participación constituye un elemento que potencialmente puede reducir las situaciones de discriminación, marginalización y exclusión a las que se ven expuestas las personas mayores.**

No sólo los elementos que hemos mencionado que afectan a la vida de las personas mayores de forma negativa pueden combatirse a través de su participación; **ejercer los derechos de participación, además de un mecanismo que aborde aquellos elementos discriminatorios que les afectan por el hecho de encontrarse en la tercera edad, puede ser también un motor que impulse la generación y/o el refuerzo de ciertos servicios esenciales y la garantía del acceso a los mismos para todas las personas.** Así, la participación y el acceso a los servicios esenciales se establecen como dos mecanismos complementarios y paralelos que pueden mejorar la situación de vida de las personas, incluidas las personas mayores.

OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

El objetivo general de la investigación es conocer las características de la participación en el colectivo de las personas mayores de 65 años, así como ahondar en el acceso a los servicios esenciales de este grupo poblacional. Para ello, se establecen los siguientes objetivos específicos:

1

Objetivo Específico 1.

Identificar qué elementos potencian y cuáles limitan la participación de las personas mayores de 65 años.

2

Objetivo Específico 2.

Establecer características acerca de la participación de las personas mayores de 65 años.

3

Objetivo Específico 3.

Delimitar aquellos servicios esenciales a los que las personas mayores de 65 años ven más limitado su acceso.

Para la realización de la investigación se ha utilizado una **metodología mixta**, combinando herramientas cualitativas y herramientas cuantitativas. Se han utilizado la revisión bibliográfica, el mapeo de experiencias, la encuesta y los grupos de discusión como técnicas de obtención de información. Posteriormente, a través de la triangulación, esta información ha sido combinada para obtener una imagen completa de los temas abordados en la misma. La metodología cualitativa se considera un elemento fundamental de la presente investigación, pues otorga la posibilidad de conocer las narrativas de los actores implicados en estos procesos. A saber: las personas mayores. Así, esta metodología permite que las personas generen aquellos discursos en los que se encuentran las percepciones, experiencias, análisis...

Desde la presente investigación se considera **fundamental tener en cuenta las perspectivas, ideas y experiencias de las personas mayores de 65 años** pues supone reconocer sus conocimientos como saberes que no sólo deben ser tenidos en cuenta -a pesar de pertenecen a colectivos que se encuentran invisibilizados-, sino que se entiende como un derecho y resulta fundamental ponerlo en valor y reconocerlo (de Sousa, 2006).

En primer lugar, se ha desarrollado una **revisión bibliográfica** sistemática relativa a los dos conceptos fundamentales de la investigación. A saber: los servicios esenciales y la participación de las personas mayores. A través de buscadores online tanto genéricos como especializados -Google, Google Académico, Dialnet y Digital.CSIC- se consultaron los resultados obtenidos para los términos: servicios esenciales, servicios esenciales España, servicios de interés general, esencial services, services of general interest, participación social personas mayores, participación personas mayores, participación envejecimiento, participación mayores España.

De forma paralela, durante los meses de enero y febrero se realizó un **mapeo de experiencias** a nivel nacional. El objetivo fue identificar asociaciones, colectivos, agrupaciones, entidades y organizaciones que tengan como propósito la participación de las personas mayores en la defensa de sus derechos. Mediante una búsqueda sistemática a través del portal de búsqueda Google y las redes sociales de Twitter y Facebook, se localizaron 58 entidades/organi-

zaciones/colectivos. Este mapeo de experiencias también se utilizó como base de contactos para la realización de jornadas y foros en el marco de la investigación, así como para la difusión de la encuesta realizada.

Asimismo, durante los meses de febrero a septiembre se realizó el diseño, difusión y análisis de **dos encuestas**, una de ellas destinada a personas mayores de 65 años y otra a personal técnico, voluntario y/o experto que trabaje con el colectivo de personas mayores de 65 años.

Durante los meses de marzo a julio se realizaron dos **jornadas de buenas prácticas y tres foros**, relativos tanto a la participación de las personas mayores como al acceso de los servicios esenciales del colectivo. Estos espacios tenían como objetivo la transmisión de conocimientos entre los diferentes actores que trabajan con personas mayores de 65 años, así como potenciar la colaboración entre los mismos. Sin embargo, estos espacios sirvieron también como puntos a través de los cuales obtener información clave sobre experiencias de buenas prácticas; elementos potenciadores y limitadores de la participación de las personas mayores y del acceso a los servicios esenciales; y elementos sobre los que profundizar durante el desarrollo de la parte cualitativa de la investigación.

Los **grupos de discusión** se celebraron entre los meses de abril y octubre. El primero de ellos se desarrolló de forma presencial en Madrid durante el mes de abril, el segundo se celebró de forma presencial en Valencia en junio, y el tercero de forma presencial en Albacete durante el mes de octubre. Estos grupos abordaron el “empoderamiento y defensa de sus derechos”, “la participación de las personas mayores en las organizaciones” y “la asequibilidad y la accesibilidad de los servicios esenciales”.

Para el diseño, desarrollo y análisis de los grupos de discusión se utilizó una rejilla de contenido, la cual permite plasmar objetivos genéricos en categorías e ítems concretos que permiten una mejor aproximación y análisis del objetivo de estudio.



Objetivos	Categorías	Items
Acceso a servicios esenciales	<ul style="list-style-type: none"> » Conocer qué problemáticas / limitaciones existen » Identificar mecanismos de solución 	<ul style="list-style-type: none"> » ¿Cuáles son aquellos servicios esenciales en los que existe una mayor limitación? » ¿En qué consiste esta limitación? » ¿Qué estrategias se están desarrollando? » ¿Cuál es el papel de los poderes públicos?
Participación de personas mayores	<ul style="list-style-type: none"> » Conocer la significación que se da a la participación » Puntos en contra y a favor de la participación » Motivaciones para la participación 	<ul style="list-style-type: none"> » ¿Cómo se participa en el colectivo? » ¿Cuáles son las principales motivaciones? » ¿Ha habido algún cambio respecto a etapas anteriores?
Defensa de derechos	<ul style="list-style-type: none"> » Explorar mecanismos de empoderamiento 	<ul style="list-style-type: none"> » ¿Qué derechos se identifican? » ¿Cómo se ejerce la defensa de los derechos? » ¿Existe una priorización en estos derechos?



6. ANÁLISIS Y RESULTADOS



Antes de abordar los resultados de la investigación es importante señalar algunas precisiones. Por un lado, el tipo de participación que se aborda desde esta investigación es aquella que tiene un fuerte carácter autónomo e integral, en el que las personas mayores de 65 años tienen reconocido el derecho y la capacidad de tomar decisiones de forma autónoma y las ejecutan. En este sentido, aquellas formas de participación más institucionalizadas, con un fuerte carácter asistencialista y directivo, no se consideran en el marco de esta investigación como prácticas participativas que vayan en la línea de los objetivos de la defensa y protección de los derechos de las personas mayores.

Por otro, como se ha mencionado con anterioridad, los servicios esenciales que se consideran para la investigación son: la energía, la gestión de residuos, el abastecimiento de agua, el transporte, los servicios bancarios, las comunicaciones (entre las que se incluyen las comunicaciones digitales) y la sanidad. Algunos de estos elementos no han sido abordados en los grupos de discusión, al no ser considerados como significativos por parte de las personas integrantes de los mismos.



6.1. ANÁLISIS MAPEO



Las organizaciones/entidades/colectivos que se identificaron se pueden diferenciar de forma general en **dos grandes categorías**.

Por un lado, se encuentran aquellas que tienen una **forma de organización y funcionamiento más autogestionada**; suelen ser organizaciones surgidas de la sociedad civil sin una estructura organizativa previa detrás, conformadas en su totalidad por personas mayores de 65 años y surgidas con un objetivo concreto, generalmente unido a una demanda específica.

Por otro lado, se encuentran aquellas cuya **forma de organización y funcionamiento está más estandarizada**, con puestos de gobierno, dirección y una mayor estructura que las mencionadas anteriormente. Dentro de estas organizaciones pueden encontrarse las asociaciones de mayores, generalmente con objetivos concretos y conformadas exclusivamente por personas mayores de 65 años; federaciones, surgidas como unión de diferentes asociaciones, organizaciones o entidades relacionadas con la defensa de los derechos de las personas mayores y conformadas de forma casi exclusiva por personas mayores de 65 años; y las entidades que trabajan con personas mayores, que suelen abordar más objetivos e incluyen, además de personas mayores de 65 años, personal técnico.

Por otra parte, **una proporción considerable de las asociaciones/entidades/organizaciones de personas mayores detectadas a nivel estatal están relacionadas con la defensa, dudas y reclamaciones en torno a las pensiones**. La gestión de las pensiones es el elemento que más destaca a nivel nacional, y está presente en prácticamente todas las experiencias detectadas. Asimismo, **la soledad y los cuidados** son cuestiones de interés que aparecen, también, con relativa frecuencia en estas experiencias.

Finalmente, debe señalarse que **el mapeo se ha realizado con medios electrónicos mediante búsqueda a través de plataformas online, lo que genera un evidente sesgo**: aquellas experiencias que no cuentan con presencia en los medios digitales no han podido ser detectadas, a excepción de las que se han identificado a lo largo de la investigación por redes entre diferentes asociaciones/organizaciones/entidades.

6.2. EXPLOTACIÓN DE BASES DE DATOS



Una segunda fase de la investigación se ha basado en la explotación de bases de datos públicas que contienen información acerca del acceso a los servicios esenciales por parte de las personas mayores de 65 años: la Encuesta de Condiciones de Vida, la Encuesta Nacional de Salud y otras propias del INE y de otros recursos.

Los servicios esenciales que se han tenido en consideración en esta fase de la investigación se derivan de la revisión de la literatura previa, la cual ha arrojado los siguientes como aquellos que se expresan como los más significativos: **energía, gestión de residuos, abastecimiento de agua, transporte, servicios bancarios, comunicaciones, sanidad y servicios digitales.**

A continuación, se exponen los datos arrojados del análisis:

6.2.1 ENERGÍA (ELECTRICIDAD, GAS, AGUA, CALEFACCIÓN...)

En este apartado se abordará aquellos elementos relacionados con el acceso a servicios esenciales tales como la **energía y el abastecimiento de agua**, centrados en el entorno doméstico.

Según los resultados de la Encuesta de Presupuestos Familiares del año 2022, las personas mayores destinan la mayor parte de sus gastos, concretamente el 40,34%, para el mantenimiento de la vivienda (hipoteca o alquiler) y otros gastos relacionados tales como agua, electricidad, gas y otros combustibles. De hecho, como puede observarse en la tabla siguiente, representan el grupo de edad con mayor cantidad de gastos destinados al hogar.

Vivienda, agua, electricidad, gas y otros combustibles	
Todas las edades	32,45%
De 16 a 29 años	31,46%
De 30 a 44 años	29,30%
De 45 a 64 años	29,84%
65 y más años	40,34%



Fuente: INE (2022)

Los datos ofrecidos por la ECV para el año 2022 muestran que el 4,3% de las personas mayores de 65 años entrevistadas habían tenido retrasos en el pago de las facturas de la electricidad, agua, gas, etc. en los últimos 12 meses. Esto supone un aumento significativo desde el año 2008, periodo en el que este porcentaje se situaba en el 1,5%, y con el año 2015, fecha en la que el porcentaje se situaba en el 3%.

Cuando se les pregunta a las personas entrevistadas si, durante los meses de invierno, pueden permitirse mantener la vivienda a una temperatura adecuada, el 16,4% de las personas mayores de 65 años respondieron de forma negativa durante el año 2022; 10,5 puntos porcentuales más que en el 2008 y 8,1 puntos porcentuales más que en el año 2015. Si esta cuestión ya resulta un factor problemático y significativo de la situación económica y de calidad de vida de las personas, para el caso de las personas mayores cobra todavía más importancia debido su mayor vulnerabilidad en términos de salud. En este sentido, está muy estudiada la relación entre el frío y el agravamiento de las patologías crónicas en las personas mayores, por lo que es un elemento que no puede dejar de tenerse en consideración .

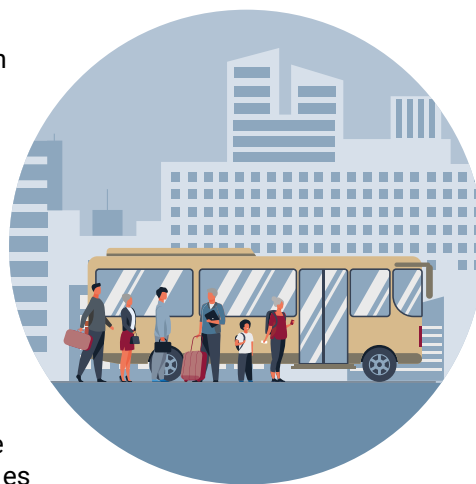
6.2.2 TRANSPORTE

En lo que se refiere al servicio de transporte, se engloban tanto los servicios públicos como privados. El acceso al transporte significa autonomía y posibilidad de desarrollar actividades fuera del domicilio particular y de las inmediaciones más cercanas. Es, por tanto, **un factor esencial en el contexto del envejecimiento activo y saludable, así como en la participación de los colectivos, especialmente entre las personas que viven en entornos rurales.**

Según datos de la ECV, **el porcentaje de personas mayores de 65 años que tiene coche en el hogar es mayor que aquellos que no lo tienen.** Sin embargo, debe señalarse que entre aquellas que no poseen automóvil el factor económico es poco relevante. Además, la proporción de mayores sin coche viene disminuyendo progresivamente desde el año 2008, año en el que se situaba en el 40.8%, mientras que para el año 2021 este porcentaje se rebaja hasta el 28.6%. Una de las razones es la fuerte transformación que el perfil de las personas mayores de 65 años viene experimentando en los últimos años, lo que redundaría en una mayor heterogeneidad del colectivo. Se puede afirmar que las personas mayores en el contexto actual llegan en condiciones de salud y de formación profesional considerablemente superiores a las anteriores, por lo que disponen de capacidades con las que no contaba el colectivo en períodos previos (Perez et al, 2022).

En lo que respecta a la **accesibilidad a los transportes públicos**, sólo se cuenta con datos del año 2012, que no indican grandes diferencias entre los grupos de mayores de 65 años y el resto de la población; ambos grupos poblacionales acceden de forma mayoritaria, con facilidad y/o con mucha facilidad, a los mismos.

Por otra parte, de la Encuesta Nacional de Salud, se infiere que el 1.9% de las personas mayores de 65 años han tenido alguna falta de asistencia médica debido a problemas de transporte en los últimos 12 meses, frente al 1.3% de la población entre 18 y 65 años. Esto es significativo si tenemos en consideración que el porcentaje de personas mayores de 65 años que necesitan de asistencia médica es en torno a 10 puntos porcentuales superior respecto a la población adulta (18-65 años).



6.2.3 SERVICIOS DIGITALES

En la actualidad, **las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) juegan un papel crucial en el acceso a los servicios esenciales, en la participación social y, en general, en todos los aspectos de la vida contemporánea.** Sin embargo, el acceso a este servicio difiere, entre otras cuestiones, en función de la edad de la persona y del nivel socioeconómico, lo que ha determinado un nuevo factor de exclusión y vulnerabilidad que ha sido denominado brecha digital, que afecta de forma especial a las personas pobres y a los mayores de 65 años. Esto supone un aspecto que no puede dejar de mencionarse, no sólo por sus consecuencias en términos de socialización, ocio y otros derechos, sino también a efectos prácticos de relación con las administraciones públicas.



Cuando se pregunta en la ECV sobre si hay **ordenador** en el hogar, **prácticamente la mitad de las personas de 65 años o más (48%) responde que no lo tiene, cifra que contrasta con el 16% en el resto de la población.** Sin embargo, para el caso de las personas mayores, para solo una de cada 10 de aquellas que no lo tienen, es decir, el 5,4% del total de personas de 65 o más años, la razón es la falta de capacidad económica. Para el resto se aducen “otros motivos” entre los que debe incluirse, probablemente como factor principal, la incapacidad para utilizarlo.

Si hablamos **de conexión a internet (fija o móvil)** para uso personal en el hogar, el porcentaje de personas mayores de 65 que no cuenta con la misma se reduce al 35%, y una de cada siete de ellas (el 4,7% del total de personas mayores) no dispone de conexión por motivos económicos.

Siguiendo esta línea, el informe de Mayores UDP “Informe sobre brecha digital” del año 2021, deja entrever que “casi tres de cada diez personas mayores que no usan internet aseguran que no han podido hacer alguna gestión cotidiana porque solo se podía hacer a través de internet o en una máquina (27,1%)”. Se observa así, que, **a pesar de la mayor interacción entre las personas mayores y las TIC, se perpetúan los impedimentos** que este colectivo encuentra para ser partícipe de la sociedad de la información y para tener acceso a ciertos servicios esenciales, especialmente aquellos cuya disponibilidad es muy dificultosa por los medios tradicionales (por ejemplo, banca en municipios rurales).

A pesar esta desigualdad, en los últimos años y fundamentalmente como consecuencia de la crisis pandémica, se atisba una reducción de esta brecha digital. Un estudio realizado por Pérez et al. (2022) muestra que **la brecha entre el colectivo conformado por las personas con edades comprendidas entre 16 y 24 años y aquel conformado por las personas que tenían entre 65 y 74 años en 2006 era de 76,2%. Mientras que, en 2021 esta brecha se ve reducida hasta 26,4 puntos porcentuales.** La razón principal de la reducción de la brecha digital es la llegada de más personas a los 65 años con conocimientos y formación tecnológica previa; más que la alfabetización digital de aquellos que ya pertenecían al colectivo (Pérez et al., 2022).

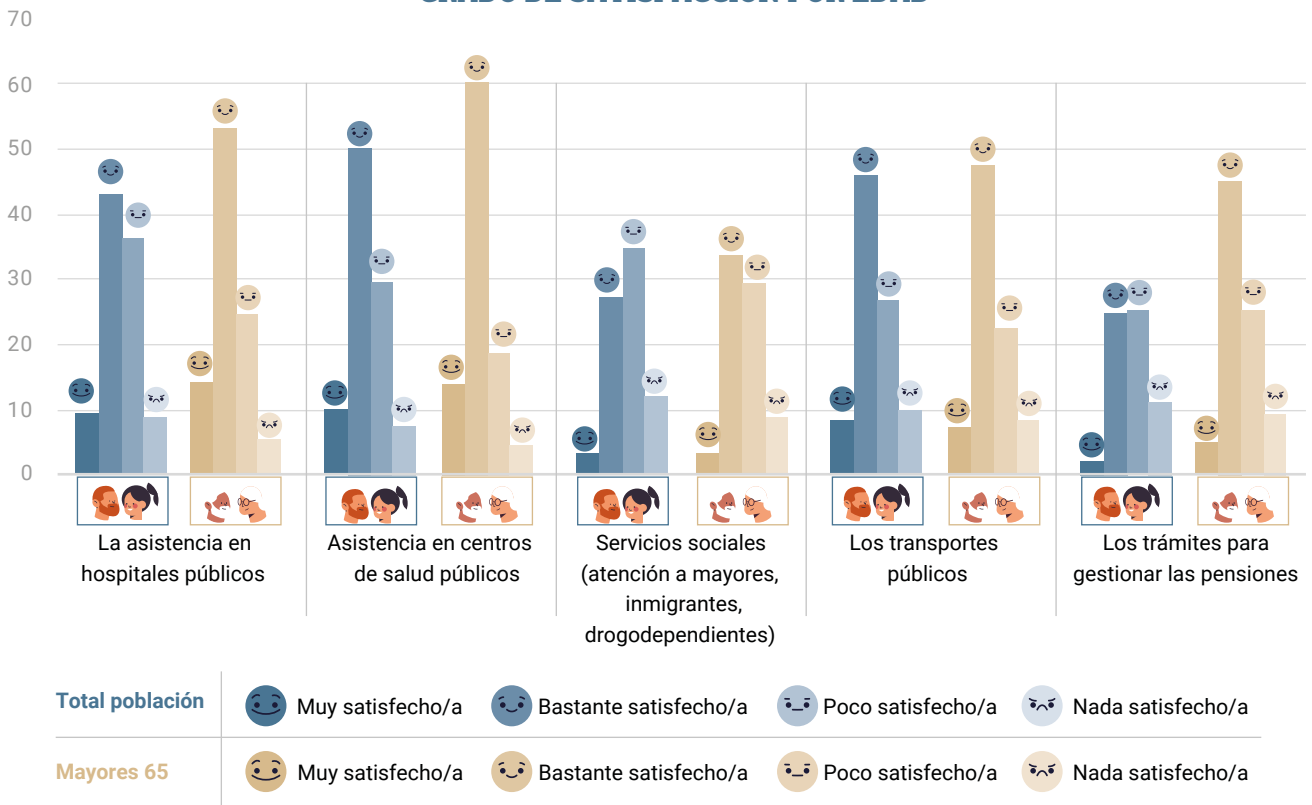
Dentro de los servicios digitales se considera fundamental abordar los **servicios bancarios**, al suponer la brecha digital un impedimento en el acceso a estos servicios. Esto es así en tanto que, en los últimos años, la banca ha implementado una línea estratégica basada en el incremento de los servicios digitales, permitiéndose así el cierre de numerosas sucursales, lo que ha traído como consecuencia numerosos inconvenientes para las personas mayores que no cuentan con los medios y la formación para poder adaptarse a las TIC. Por esta razón, en torno al **77% de personas mayores de 65 años no son usuarios de la banca en línea** (UDP, 2019). Estas dificultades frente a la digitalización por parte de las personas mayores también se atisban en tanto que un 83% de ellas se muestran más favorables a la atención personal, mientras que aquellas que muestran preferencia por atención telefónica o vía digital es mu-

cho menor. Esto tiene como resultado el mantenimiento en la exclusión de este colectivo de los flujos económicos y financieros, al tiempo que provoca que no puedan tener un acceso libre a sus propios recursos económicos.

6.2.4 SERVICIOS SANITARIOS

En los datos disponibles a través de la Encuesta Nacional de Salud, pueden verse diferencias en lo referido a la **falta de asistencia médica debido a la lista de espera en los últimos 12 meses, caso en el que las personas mayores de 65 años expresan esta problemática en el 17.5% de las personas entrevistadas**. Para el colectivo de 18 a 65 años, este porcentaje se sitúa en el 15%. En este sentido, consideramos relevante tener en cuenta que los tiempos de espera no suponen lo mismo para todas las personas, sino que tienen implicaciones diferentes en función de la edad y de la situación de salud. Así, un mismo tiempo de espera no tiene las mismas consecuencias y/o implicaciones para una persona adulta que para una persona mayor.

GRADO DE SATISFACCIÓN POR EDAD



A pesar de la muestra de disconformidad por parte del colectivo de personas mayores con respecto a los tiempos de espera para la asistencia médica, es menester indicar que los gráficos previos advierten su **mayor grado de satisfacción con la asistencia a los centros de salud públicos y a los hospitales públicos por parte de las personas mayores en comparación al total de la población**.



6.3. ANÁLISIS DE LA ENCUESTA



Como parte de la investigación **se desarrolló una encuesta con la intención de aproximarse en mayor medida a la participación de las personas mayores en la defensa y protección de sus derechos**, dirigida tanto a personas mayores de 65 años como a asociaciones, entidades o servicios sociales y profesionales que trabajan con este grupo social.

Para ello, partiendo de la revisión bibliográfica en la que se identificaron elementos que influyen en la participación de las personas mayores -tanto en positivo como en negativo- se diseñó una encuesta en los meses de enero y febrero, que fue sometida a una primera fase piloto para la detección de errores de diseño. Posteriormente, la encuesta se abrió al público en el mes de febrero, hasta el mes de septiembre.

Los datos que se van a señalar **no son significativos para el conjunto de la población pues el número de encuestas obtenidas no resultó suficientemente elevado, sin embargo, puede servir para trazar algunas líneas generales sobre la comprensión de los procesos de participación en las personas mayores**. En este sentido, se utilizarán sus resultados para identificar elementos en los que se profundizará en los **tres grupos de discusión** que complementan la investigación.

A continuación, se incluyen los resultados de la encuesta segmentados en **dos grupos principales**. El primero se refiere al **grupo de personas de 65 o más años** y, el segundo, al **personal técnico** que ha contestado la Encuesta.

6.3.1 LA PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS MAYORES EN LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE SUS DERECHOS. ENCUESTA PERSONAS DE 65 AÑOS O MÁS.

En primer lugar, haciendo referencia al perfil de los encuestados, es importante señalar que esta encuesta ha sido respondida por un mayor porcentaje de mujeres que de hombres -63% de mujeres frente al 36% de hombres-, con la mayor parte de ellos de nacionalidad española. Asimismo, destacan aquellas personas que habitan en áreas urbanas respecto a las zonas rurales -80% respecto al 20%-. Por otra parte, también cabe indicar que el 68% cuentan con formación universitaria; el nivel de estudios tiene relación con la renta, es por ello por lo que gran proporción de los encuestados indican que cuentan con unos ingresos mensuales superiores a 1.589 €.

Adentrándonos en **la participación en asociaciones, organización o servicios de diferente índole**, se puede observar que la mayor parte de los encuestados han sido personas activas de manera recurrente en este ámbito. Sin embargo, la proporción de personas que continúan formando parte de estas instituciones en la actualidad es menor. La mayor parte de ellas indican que es por falta de interés, seguido de problemas de movilidad. Además, en la respuesta abierta, se señala la “falta de tiempo” y el alto nivel de ocupación como los principales motivos por los que no participan de ninguna asociación/servicio/organización. Además, se señalan otro tipo de barreras de acceso, tales como la falta de oportunidades, desconocimiento de instituciones donde se puede acudir o incluso problemas de desplazamiento en las zonas rurales. Todas estas cuestiones se abordarán ampliamente en los grupos de discusión, pues es uno de los objetivos fundamentales de la investigación: conocer los motivos y/o barreras que influyen a la hora de participar de las personas mayores.

Con respecto a las **personas que sí forman parte de una organización**, las respuestas son muy variadas, sin embargo, destacan la “ayuda”, “colaboración” o “el aportar”. En este sentido, se diferencian aquellas que señalan la ayuda mutua de la participación -“Ayudo yo a los que lo necesitan, ellos me ayudan y aprendemos mutuamente”, “Para compartir y ayudar a los demás”- de aquellas que tienen una visión más unidireccional -“Para ayudar a otras personas”-. Como puede verse, la participación desde la ayuda, la colaboración y el aporte puede hacerse desde diferentes perspectivas; desde el ámbito individual y unidireccional o desde el ámbito comunitario y colectivo, teniendo diferentes planteamientos de principio y final. Dentro del grupo de personas que sí participan, destacar aquellas que consideran la participación como una parte esencial de su vida; en este sentido, se entiende la participación desde la moralidad, la coherencia y el deber en ciertos casos - “Porque siento deber de participar activamente”, “Por coherencia con lo que pienso y defiendo”, “Porque considero participar un derecho y un deber”-. Así, aquellas personas que tienen integrada la participación a lo largo de la vida son aquellas que le encuentran un mayor significado.

Sobre la importancia que se otorga a la participación en los asuntos del país (políticos, sociales, medioambientales, de salud...), existe una amplia mayoría que considera que es importante su participación -el 89% de las personas encuestadas-. De aquellos que lo hacen, una amplia mayoría defiende que se debe al hecho de “vivir en sociedad”, seguido de “porque es mi derecho” y por su experiencia. Por otro lado, las respuestas que no le otorgan importancia tienen que ver con considerar que existe gente más preparada o la creencia de que la participación no se traduce en cambios sociales significativos.

Si se pregunta sobre aquellos **aspectos en los que les gustaría tener una mayor participación**, destacan el diseño de políticas públicas y el tipo de servicios que se crean para las personas mayores.

Con respecto a la **valoración sobre los servicios esenciales**, aquellos que mayor puntuación obtienen son el abastecimiento de agua y la sanidad en primer lugar, seguido de la educación o la energía. Servicios también valorados positivamente son el transporte y los servicios sociales y se da menor importancia a otros como los servicios bancarios o postales y las comunicaciones electrónicas. Puede verse como los servicios que obtienen mayores puntuaciones se refieren a aquellos relacionados con las necesidades básicas de las personas.

6.3.2 LA PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS MAYORES EN LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE SUS DERECHOS. ENCUESTA A ASOCIACIONES, ENTIDADES, SERVICIOS...

Entre las respuestas recibidas, estas pertenecen mayoritariamente a **profesionales que trabajan en asociaciones, entidades y servicios privados con financiación pública, de ámbito nacional, regional y local**. La mayoría de las cuales trabajan con diferentes colectivos, no exclusivamente con personas mayores.

Un elemento que llama la atención y que refuerza lo expuesto se refiere a las disparidades de género en la participación en estos espacios, encontrando **mayor número de mujeres que de hombres**. Esto puede deberse a cuestiones como la feminización de la vejez, la mayor vulnerabilidad por la disponibilidad de menores recursos económicos ligada a sus contribuciones al mercado laboral por la división sexual del trabajo, por encontrarse en mayor situación de soledad involuntaria, el tipo de socialización diferenciada... entre otros muchos factores que pueden influir.

Un elemento considerado de interés, que se refiere a las proposiciones y decisiones sobre el tipo de actividades que se desarrollan en las organizaciones, tuvo como resultado un mayor papel del personal técnico y directivo, frente al de las personas voluntarias y participantes/ usuarias. Es decir, que existe una prevalencia de las decisiones en los órganos técnicos y/o directivos frente a las propuestas por parte de las personas mayores y/o el personal voluntario de los servicios y recursos.

Por último, con respecto a los servicios esenciales, **llama la atención la gran importancia que dan las personas que respondieron a la encuesta a los servicios postales, así como a la gestión de residuos o los servicios bancarios**. Esto choca con los resultados obtenidos de la encuesta a personas mayores de 65 años; se ve una falta de armonía entre la consideración de servicios esenciales entre las personas mayores y las profesionales que trabajan con las mismas.



6.4. ANÁLISIS GRUPOS DE DISCUSIÓN



El primero de los grupos de discusión realizado versaba sobre el **empoderamiento y la defensa de los derechos de las personas mayores de 65 años**, el segundo sobre **asequibilidad y accesibilidad de los servicios esenciales** y el tercero estaba centrado en la **participación de las personas mayores en las organizaciones**.

El análisis realizado permite identificar los tres temas fundamentales relacionados con la investigación e identificados en la rejilla de análisis expuesta con anterioridad -participación, servicios esenciales y defensa de derechos-, así como otros no identificados en un primer momento pero que se consideran fundamentales para la investigación.

Así, en lo relativo a la **participación**, se señala la importancia que adquieren estos espacios de participación en tanto que ofrecen contacto con otras personas y generan capacidad de presión, creando oportunidades y capacidad de influir en mejoras cívicas y sociales.

“

Me ha dado fuerzas, porque a veces flaqueas un poco cuando estás en un movimiento social, pero es importante estar unidas (M2, GD1)

”

Esta capacidad de presión puede ejercerse en muchas direcciones, desde el potenciamiento de espacios para mayores que les permitan la realización de actividades y el desarrollo de los objetivos vitales -“*fomentar y luchar en todo lo que sean actividades para mayores es importantísimo (...) Entonces el potenciar, el luchar, el exigir al Ayuntamiento y a la Comunidad que los centros de mayores pues es fundamental. A mí me parece fundamental*” (M4, GD1)-, hasta la propia educación y/o sensibilización de las personas mayores sobre sus derechos y los efectos de este tipo de participación -“*por eso digo que hay que hacer una labor, y eso es una de las cosas que nosotros estemos en la plaza, el hacer pedagogía para ir cambiando la mentalidad de las personas que vienen allí*” (M2, GD1)-. Esta unión también se ve como un elemento que permite y/o fomenta el empoderamiento de las personas; a través de la generación de vínculos, la actuación, el desarrollo de actividades... se considera que se permite y/o fomenta el desarrollo de las personas que participan -“*me parece que una manera de empoderamiento es participar en movimientos sociales*” (M4, GD1), “*yo he formado una peña de danza folclórica de mi país, donde tengo gente joven y donde tengo gente mayor*” (M5, GD2) -, al tiempo

que se considera un elemento fundamental de transformación social -“la participación en movimientos sociales es importante porque solo juntándose con otros y reflexionando sobre la situación se puede transformar. Si te quedas en tu individualidad, en tu ámbito pequeño no haces nada...” (M4, GD1)-.

Con respecto a las formas de desarrollar la participación, se ve unitariamente, como una herramienta, pero también como un objetivo en sí misma, tanto en el ámbito individual como en colectivo. Asimismo, también aparece la importancia del componente intergeneracional de la participación, que suponen un elemento no sólo a tener en cuenta sino a potenciar.

Existen otras visiones, sin embargo, que ven la participación desde la obligación y el deber moral -“pues es una forma de ayudar (...) para ayudar aquí al centro, para que funcione porque si no fuese por nuestra colaboración, muchas de las actividades que se hacen, pues no se podrían hacer (H1, GD3), “yo lo que hago, lo he hecho por propia voluntad. Porque creo que mi obligación es ayudar a los demás y ya está” (H2, GD3)-, muy vinculado a la falta de actividad y/o de participación de otras cohortes generacionales -“la necesidad que tiene es de dedicar tu tiempo o tus cosas hacia otros a colaborar en lo que puedas. Pero es que, además, tampoco tenemos... No veo yo que haya otra generación” (M2, GD3)-. Desde esta aproximación, si bien se recalca su carácter voluntario y, al mismo tiempo, la falta de reconocimiento que se obtiene, la participación se entiende como una obligación y se califica en ciertas ocasiones como “un trabajo”.

Un elemento común de las diferentes aproximaciones a la participación es la fuerte relación entre la participación y la evasión de sentimientos negativos, tales como la soledad no deseada -“me busqué, no trabajo (...) pero sí un voluntariado. Total... para no sentirme solo, ¿vale? Esa soledad. Y para no dar la mentalidad a lo peor” (H3, GD2)- que se establece, al igual que del envejecimiento activo. Así, la participación se entiende como un mecanismo que permite a las personas mayores mantenerse con actividades, obligaciones y relaciones que les facilitan continuar conectados y, especialmente, tener una suerte de “utilidad”, al tiempo que evitan la soledad.

Estos espacios de participación también se entienden como espacios en los que romper con la invisibilidad. En este sentido, se hacía hincapié en el hecho de la invisibilidad de las mujeres. Directamente relacionado con esto, se manifiesta una mayor presencia femenina generalizada en las diferentes actividades, organizaciones... relacionadas con las personas mayores.

“

Yo veo mucho más empoderamiento, mucha más actividad y mucha más iniciativa en las mujeres que en los hombres (...) entonces lo que veo es que vas a exposiciones, a museos, conferencias, al cine... hay en estos momentos una implosión de mayores. Mujeres mayores sobre todo muy importante (M1, GD1)

”

Esta mayor presencia femenina se ve en términos meramente numéricos en los propios grupos de discusión, siendo más numerosa la participación de las mujeres en los diferentes colectivos.

Por otra parte, en lo que respecta a los **recursos públicos** orientados a los mayores, fundamentalmente se hace mención a los **centros de mayores**. Por un lado, se señala la labor que estos cumplen en la provisión de actividades a realizar por parte de las personas, considerándose fundamental para mantenerse activos - *"la administración tiene, a través de una red de centros sociales, para hacer actividades desde físicas hasta intelectuales. (...) porque lo que hay que hacer es mantenerse activo más allá de los inconvenientes que podemos tener desde lo físico"* (H3, GD2)-, este reconocimiento se da de forma generalizada entre todas las personas mayores. Existe, **sin embargo, un consenso en torno a la necesidad de adaptación de los centros a los nuevos perfiles de personas mayores, teniendo en cuenta sus intereses, capacidades y necesidades**. En este sentido, no sólo debe actualizarse la oferta, sino que el paradigma en torno al cual se articulan los mismos debe cambiar. Se parte de la idea de que su planteamiento es *"quedaros quietecitos, ahí calentitos, que tomen un café, jugando a las cartas, y las mujeres haciendo cuatro tallercitos"* (M2, GD1), lo cual genera rechazo. Asimismo, se critica el enfoque en lo físico de las actividades, señalándose que existen pocas ofertas relacionadas con el desarrollo personal y/o mental de las personas, al tiempo que estas no están adaptadas a las nuevas tecnologías e intereses de los nuevos perfiles de personas mayores.

Asimismo, resulta fundamental el papel que los centros de mayores tienen y deben tener para las **personas que se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad**. En este sentido, estos **no son sólo espacios de socialización gratuitos y con ofertas a precios reducidos, sino que también permiten a las personas hacer frente a necesidades no cubiertas** -como puede ser acceso a un sitio con aire acondicionado en verano o con calefacción en invierno-. Otra cuestión diferente es que se mantienen ofertas de ocio que no llegan a todas las personas, tales como los viajes.

Por otra parte, también se considera importante señalar la **heterogeneidad dentro de las motivaciones, tiempos y tipos de participación de las personas mayores**. A través de los grupos de discusión se ha podido ver que un elemento que no puede dejar de señalarse es el hecho de contar con más tiempo al llegar a la edad de jubilación, lo que permite una mayor dedicación a este tipo de actividades -*"la verdad que el cambio es que ya somos mayores y ya te puedes dedicar de lleno a lo que quieras hacer"* (M2, GD1), *"la necesidad que tiene es de dedicar tu tiempo o tus cosas hacia otros, a colaborar en lo que puedas"* (M2, GD3)- En esta misma línea, como se ha mencionado con anterioridad, la participación en muchas ocasiones se ve como una suerte de alternativa al trabajo asalariado, teniendo en algunas ocasiones una estrecha vinculación -*"yo estoy en Cruz Roja, me jubilé de mi trabajo que tenía que ver con los servicios sociales y me dediqué a estar en este tipo de apoyos"* (M1, GD2)-.

Asimismo, no puede dejar de señalarse la **mayor intensidad de participación** en aquellas personas que ya venían desarrollando en anteriores etapas de su vida formas diferentes de participación. Por el contrario, aquellas que no habían participado de iniciativas del estilo con anterioridad observan con cierta sorpresa su propia vinculación a este tipo de actividades -*"jamás hubiera pensado que yo iba a estar aquí. Nunca, nunca"* (M5, GD1)-.

El segundo de los objetivos de la investigación es profundizar sobre los **servicios esenciales y el acceso a los mismos**.

Uno de los elementos que aparece de forma sistemática en todos los grupos es el relacionado con los **servicios sanitarios**. Si bien es cierto que se perciben de forma satisfactoria por parte de las personas participantes, con mucho consenso en torno al orgullo e importancia del sistema sanitario español, también se identifican elementos edadistas en el mismo. En este sentido, se mencionan diferentes aspectos que debe resaltarse.

Por un lado, el cambio en el trato por parte de las personas profesionales de la salud respecto a otras etapas vitales; se pasa de tratar con la persona que acude como paciente a tratar con las personas acompañantes -*"por un lado, si vas con tu hija, o con tus hijos, lo que sea, muchas veces los médicos, o las doctoras, o los doctores, me da igual, se dirigen a los hijos para hablarlos. Como que tú ya no eres una persona"* (M1, GD1)-.

Directamente relacionado con esto, se menciona la falta de atención médica y/o de tratamiento adecuado como consecuencia de la edad; **el tener una edad elevada, o considerada elevada, se considera un elemento definitorio del estado de salud y de la presencia de enfermedades, dejando de abordarse en muchas ocasiones el estado de salud de las personas mayores por criterios puramente relacionados con la edad** -“a mí también me la han dicho, ¿eh? Lo de que, claro, «hombre con la edad que tienes ya vas cumpliendo años, no va a ser lo mismo que antes»”. (M1, GD2)-.

Todos estos factores tienen como consecuencia, y/o van de la mano de, cambios en la auto-percepción de las propias personas mayores -“hay muchas personas que lo van asumiendo: «como soy mayor...» pues ya lo va dejando” (M1, GD1), “[los médicos están hasta el gorro de nosotros] porque somos muchos y mayores y porque piensan que lo que tenemos no tiene solución” (H2, GD3), “porque ya te sientes mal contigo mismo y dejas de ir al médico. ¿Por qué? Porque no quieres ser pesao’, porque sientes que molestas” (M2, GD3)- que, a su vez, tienen efecto en su propia salud y en el tratamiento consiguiente. Ejemplos de ello son ignorar ciertos signos del estado de salud, evitar la consulta a los profesionales de la medicina y/o percibirse ellas mismas como molestas.

En esta misma línea, se mencionaron la **brecha digital y los servicios bancarios como dos servicios sobre los que se considera “una vergüenza” la falta de acción por parte de las instituciones y poderes públicos**, por las importantes implicaciones que tienen para la vida de las personas. En este sentido, la mayor parte de los entrevistados concuerda en que el avance de las TICs trae consigo un aumento de las dificultades de acceso a diferentes servicios que actualmente están mediados por lo digital, especialmente aquellos en los que existe una relación con la administración pública -“o sea, todo son impedimentos con la tecnología (...) pero es que a cualquier cosa que vayas, para pedir una cita, para no sé qué, para no sé cuántas, tiene que ser o por internet” (M2, GD3)-. Los participantes señalan que estos cambios agravan e, incluso, perpetúan la exclusión social en la que están inmersos. A ello se suma la presión de sus personas cercanas para aprender a manejar las nuevas tecnologías, con la consiguiente emergencia de sentimientos de frustración o incapacidad. En este sentido, las personas mayores consideran que los servicios digitales son “vitales” al afectar a todas las esferas de la vida -“no es solamente saber manejar bien un teléfono móvil, tener la cuenta bancaria ahí... incluso la firma electrónica (...) también para los momentos de ocio, tener Netflix, mirar una serie... me parece vital. Para mí en este momento es vital” (H4, GD2)-.

Relacionado con esto, se señala **el importante papel que tiene la Administración** -“¿Que somos mayores? Ya sabemos que somos mayores. ¿Que necesitamos ayuda? Nosotros sí sabemos que necesitamos ayuda, los que se tienen que dar cuenta son ellos [la Administración]” (H3, GD3)- y la necesidad de que las acciones que tomen al respecto se realicen en los tiempos adecuados. En general, se considera que en muchas ocasiones las soluciones implementadas llegan de una forma tardía y no adecuada a los nuevos perfiles de las personas mayores, sus necesidades y demandas.

Si bien se tienen en buena consideración algunas de las medidas desarrolladas por el gobierno en algunos de los servicios esenciales -“subida de pensiones, la tarjeta transporte, a lo mejor algún beneficio para algunos (...) sobre la electricidad y la energía...” (M4, GD1)-, se continúa percibiendo como problemático el hecho de que sean medidas de carácter económico y de índole individual, considerándose necesario el abordaje de cuestiones “globales de atender al colectivo en general” (M4, GD1).

Asimismo, resulta importante el componente intergeneracional, en el que esta lucha por la defensa de derechos y servicios esenciales no se hace de forma exclusiva para las propias personas mayores, sino que se realiza desde una **perspectiva intergeneracional** pues genera mejoras en la vida de la totalidad de la población.

“

Seguir en la lucha, tenemos que seguir» porque los derechos que otros más mayores consiguieron a través de muchos años nos los están vulnerando cada día y cada cantidad... La educación pública, que es fundamental, todos los ejes fundamentales, nos los están vulnerando (M2, GD1)

”

Por otra parte, **la vivienda como un servicio esencial** es mencionado de forma central en uno de los grupos. Resulta relevante señalar que es en aquel en el que hay un mayor número de personas que se encuentran en una situación residencial apoyada por servicios y/o recursos públicos -a través de vivienda social o personas destinatarias de algún tipo de bono social para los gastos de la vivienda-.

El servicio de transporte también fue un elemento que se abordó en uno de los grupos de discusión, indicando la mayor parte de los partícipes que sus transportes habituales son el metro y el autobús. Sin embargo, manifiestan un gran descontento con los autobuseros -“*porque los coches de línea (...) a veces le dicen al chofer «por favor baje la rampa para que pueda subir» «está estropeada» (...) es mentira, pero no le cuesta nada bajarla, pero no lo hace (M3, GD2)*-. Asimismo, resulta fundamental señalar las diferencias territoriales, teniendo las zonas rurales mayores problemas que las zonas urbanas, lo cual sitúa a las personas que se encuentran en estas zonas en una situación de desigualdad.

Por otra parte, se considera importante señalar **la falta de acceso a la información como un elemento que dificulta el acceso a los servicios esenciales**; no existen canales de comunicación efectivos y eficaces entre las administraciones y las personas mayores, no llegando a las mismas muchos recursos, servicios y/o actividades dedicadas a la cobertura de estos derechos y necesidades. Este es un elemento que se considera fundamental y que intersecciona en gran medida con aquellas personas que se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad; en muchas ocasiones son estas últimas por las que no acceden a aquellos recursos y/o servicios orientados a cubrir esos espacios de vulnerabilidad a causa de diferentes aspectos y cuestiones que, precisamente, ahondan en dicha situación.

En lo que respecta al **empoderamiento y defensa de derechos**, es importante destacar en este sentido, la vinculación que se establece entre el empoderamiento y la defensa de derechos.



“

Empoderamiento es usar tus derechos como ciudadana (M1, GD1)

”

“

Para mí es una actitud ante esas dificultades que en algunos momentos tenemos para luchar por unos derechos que ahí tenemos. Y sobre todo las mujeres que hemos sido las que hemos necesitado tener esa motivación (M2, GD1)

”

“

Para mi empoderamiento es poder dar mi opinión y mi punto de vista (M5, GD1)

”

Como puede verse, el empoderamiento se entiende desde la defensa de los derechos y la lucha por el mantenimiento y/o ampliación de estos. Esto, asimismo, no se enfoca desde un prisma individual, sino que, como ocurría con la defensa y promoción de los servicios esenciales, se considera **importante el componente colectivo de estos procesos** -“*pero es necesario el ámbito social, es necesario la acción social, es necesaria la acción conjunta*” (M4, GD1), “*Pero de forma individual ha sido más complicado. Ha sido cuando nos hemos asociado en grupos y yo creo que ahí donde nos ha dado*” (M2, GD1)-.

Muy ligado a la empoderamiento y defensa de los derechos, se ve también de forma generalizada la necesidad e importancia del **“activismo activo”**, entendido como aquel activismo de denuncia que tiene una presencia en los espacios públicos, **acompañado de la mano de un activismo de menor confrontación** basado en los trabajos en las comunidades. Ambos elementos se considera que son fundamentales para el empoderamiento de las personas, colectivos y defensa y protección de sus derechos.

Puede verse claramente **la relación que se establece entre el empoderamiento y el género**, asociándose mucho este término al empoderamiento de las mujeres, por lo que existen perspectivas que tienen muy en consideración la situación de mayor vulnerabilidad de las mujeres, que se refleja en situaciones más precarias relacionadas con la vivienda, las pensiones y las propias relaciones interpersonales.

Por otra parte, no puede dejar de señalarse el derecho señalado por algunas de las personas participantes a **vivir dignamente a través de una retribución económica por parte de las instituciones públicas**, a las que han contribuido a mantener durante los años que han tenido un empleo. Es decir, hacen hincapié en su derecho a cobrar una pensión digna, que les permita tener unas condiciones de vida razonables.

En todos los grupos se hace referencia a la **necesidad de ser reconocidos socialmente como personas autónomas e independientes**, y, por tanto, capaces de tomar decisiones propias y con capacidad de agencia -“*porque aún tienes tus amistades, porque aún no quieres dejar tu vida anterior y hay que respetarla*” (M2, GD2)-.

6.5. Otras cuestiones de interés



A lo largo del grupo de discusión se introdujeron dos temáticas que, si bien no estaban consideradas en el diseño del análisis, se consideran de especial interés por su relevancia para la investigación.

La primera de ellas se refiere al edadismo. En primer lugar, resulta importante señalar que la mayoría de las personas que participaron de los grupos de discusión no conocían el término edadismo ni a lo que se refería el mismo, a pesar de relatar numerosos ejemplos de edadismo experimentados en diferentes ámbitos y esferas de su propia vida. Como se ha visto en anteriores apartados, el edadismo supone la identificación de la vejez y de proceso de envejecimiento con elementos negativos y, por tanto, se niega.

“

“Debo decir que, en general, creo que los mayores, somos un incordio, sinceramente” (M2, GD3)

”

“

“Nadie quiere cargar con un viejo (...) pero viejo no me siento. Yo ando por la mañana, me hago mi comida, me hago mis cosas” (H1, GD2)

”

A la hora de hablar del edadismo, no puede dejar de señalarse que son creencias y prejuicios que todas las personas tenemos en tanto que son producto de la sociedad en la que vivimos. Así, el edadismo se puede, y de hecho se expresa, también entre las propias personas mayores, teniéndolo en muchas ocasiones interiorizado.

“

- Pero siempre rechacé, hasta hace muy poco, la participación en cosas de mayores...

- Pero eso nos ha pasado a todas, eh.

- Me sentía joven. Es más, la primera vez que tuve la tarjeta de abono transporte la pasaba a escondidas (...) claro, es que... “movimiento de mayores” ... Cómo voy a ir a ahí, a un centro de mayores... (GD1)

”

“

“Son muy difíciles los mayores. Cuantos más años tenemos más cerrados nos volvemos” (M6, GD2)

”

Resulta fundamental atender a estas limitaciones y prejuicios que las personas mayores ejercen sobre si mismas; detectarlas y tener la capacidad de actuar sobre ellas es una cuestión fundamental. Este factor del edadismo dificulta no sólo la identificación con el grupo poblacional, aspecto que es clave para la formación de un sujeto político capaz de ejercer la defensa de los derechos e intereses del colectivo, o la participación en el desarrollo de demandas y estrategias comunes, sino también que dificulta la identificación de comportamientos, pensamientos y/o dinámicas sociales e institucionales edadistas que empeoran o dificultan el desarrollo de una vida plena.

“

“Somos invisibles, porque estorbamos. Porque estorbamos, somos invisibles” (H3, GD2)

”

Por otra parte, se considera interesante tener en consideración el papel que el lenguaje juega en esta configuración social. **El lenguaje resulta significativo en tanto que es un elemento que configura realidad, es decir, es parte importante en la construcción de la realidad social.** Así, las formas que se utilizan para nombrar y/o designar las cosas, tienen relevancia en tanto que son parte de cómo se entiende y afronta dicha realidad.

“

“Para empezar, lo primero escuchas de una forma muy transversal es «tenemos que cuidar a nuestros mayores» y yo no soy de nadie. Cada vez que lo escucho me rebelo, me cabreo, me enfado” (M1, GD1)

”

Así, la concepción de las personas mayores como “nuestros mayores”, les sitúa en una posición de inferioridad, en la que ellas y ellos no tienen la capacidad de agencia, estando relegadas a un papel secundario por el motivo de la edad. Esto cobra importancia en tanto que se engloba en un proceso de invisibilización, minusvaloración y rechazo de la agencia de este colectivo.

Se considera interesante también la vinculación que se realiza entre el **edadismo y la falta de conocimiento/educación** -“eso es una manifestación del edadismo que está presente, sobre todo en los jóvenes, que no entienden lo que es ser una persona mayor” (M4, GD1)-. Se cree, así, que el edadismo es consecuencia de la falta de formación y/o cercanía a las personas mayores y sus experiencias por parte de personas de otras cohortes generacionales.

En esta misma línea, se señala la asociación que se hace por las personas jóvenes y adultas entre el envejecimiento y el desconocimiento y/o incapacidad de realizar tareas que venían realizando de forma regular con anterioridad. Esto es un **signo de infantilización** que se da hacia las personas mayores en diferentes esferas sociales y que radica en esta asociación de la edad a la incapacidad y a la falta de agencia y autonomía. Dentro de este grupo se señala no solo a los profesionales -de la salud por ejemplo, como se ha visto con anterioridad-, sino también a la familia cercana -“que los médicos nos tratan, ¡y nuestros propios hijos! Que no soy tan mayor, pero, sin embargo, mis hijos «ay, mamá...» pero bueno, que parece que ya no se hacer nada” (M2, GD1), “Ahora las vacaciones un problema: «¿quién se lleva a la mamá?». Pero ¿quién me va a llevar? Si yo me puedo ir por mis pies” (M4, GD2)-.

Por otra parte, directamente relacionado con el edadismo, también resulta interesante la vinculación que se hace por parte de algunas de las personas **entre la edad y la enfermedad**; se asocia la enfermedad y la degeneración del cuerpo al hecho de “sentirse mayores”, mientras que sentirse bien se asocia a sentirse joven. Esta vinculación de lo viejo a sentimientos negativos en contraposición a la juventud con sentimientos positivos resulta un elemento clave de análisis que está presente en toda la sociedad y que deriva del culto a la juventud presente en la misma. Directamente relacionado con esto, resultan interesantes algunas voces disonantes de estos grupos que señalaban “no somos mayores, nos hacen mayores” (H3, GD2).



Se señala que todos estos elementos generan como una de sus principales consecuencias la soledad no deseada. A causa del rechazo, invisibilización e infantilización, en muchas ocasiones las personas mayores se ven alejadas de la sociedad, de sus vínculos y círculos, lo que desemboca en sentimientos de soledad y de malestar.

“

Estás ahí, pero es como si no estuvieras (...) porque eres invisible (M2, GD2)

”

“

Es una soledad no elegida, no elegida, que es la peor soledad que hay, porque no sabes cómo vas a salir de esa soledad (...) Porque dejan en el sofá a la abuelita y la abuelita ni piensa ni padece. A ver cuántos se sientan al lado a decir «qué, cuéntame qué has hecho hoy» (M3, GD2)

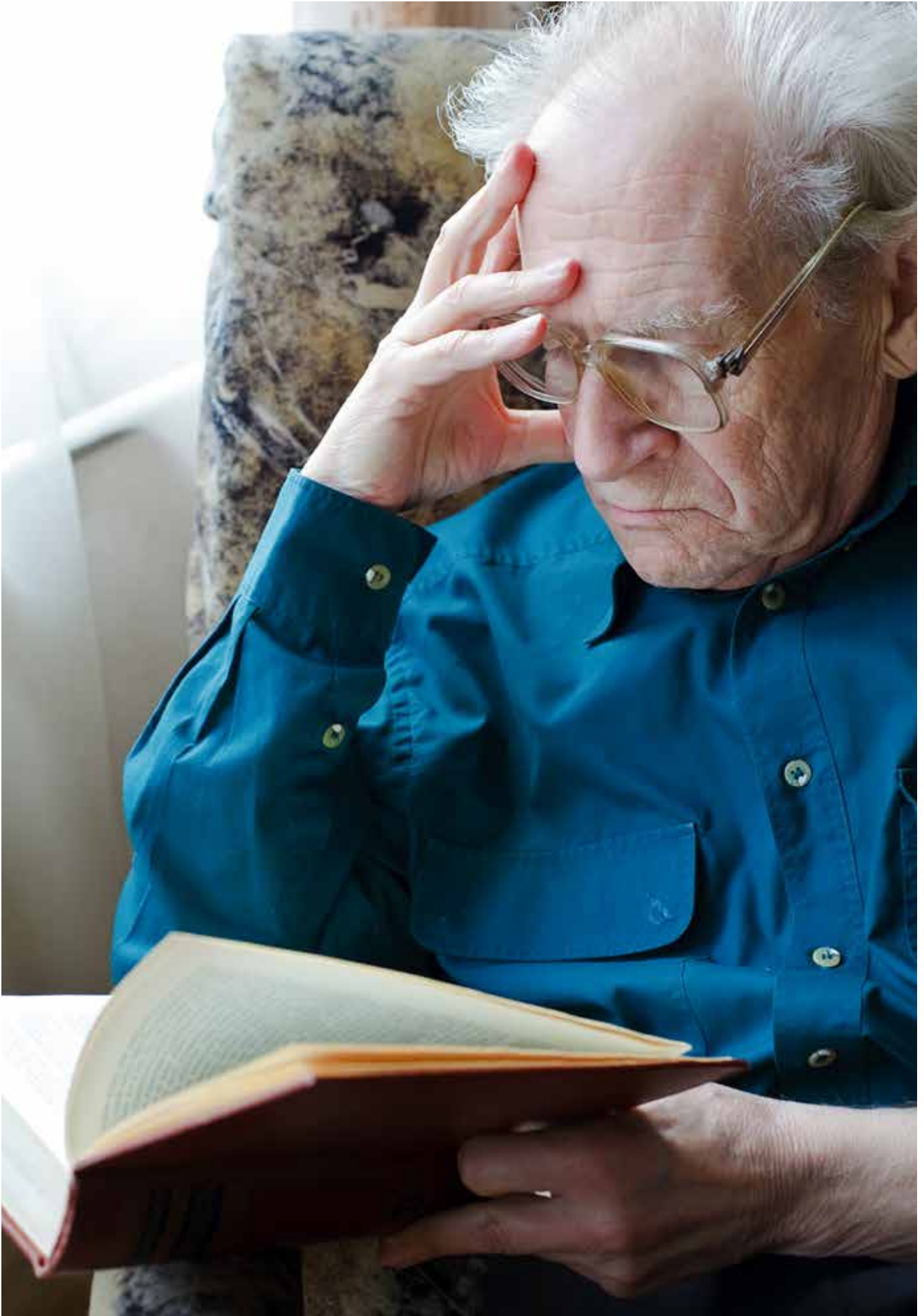
”

La segunda hace referencia a las residencias de personas mayores. Respecto a esto, se mantiene la idea de la necesidad de un cambio de modelo en la aproximación a las personas mayores. Si bien se ve como necesaria la atención asistencial de las residencias para ciertos casos, se considera que **el perfil de las personas mayores actual es muy diferente del que existía con anterioridad**, lo que redundaría en la necesidad de una nueva perspectiva en la atención a este colectivo a través de la cual se permita a las personas mayores continuar ejerciendo sus derechos en tanto que ciudadanos, sin caer en sesgos edadistas *-“resulta que los modelos que hay de asistencia están, vamos, como desde el siglo pasado’ no, del anterior” (M2, GD3)-*.

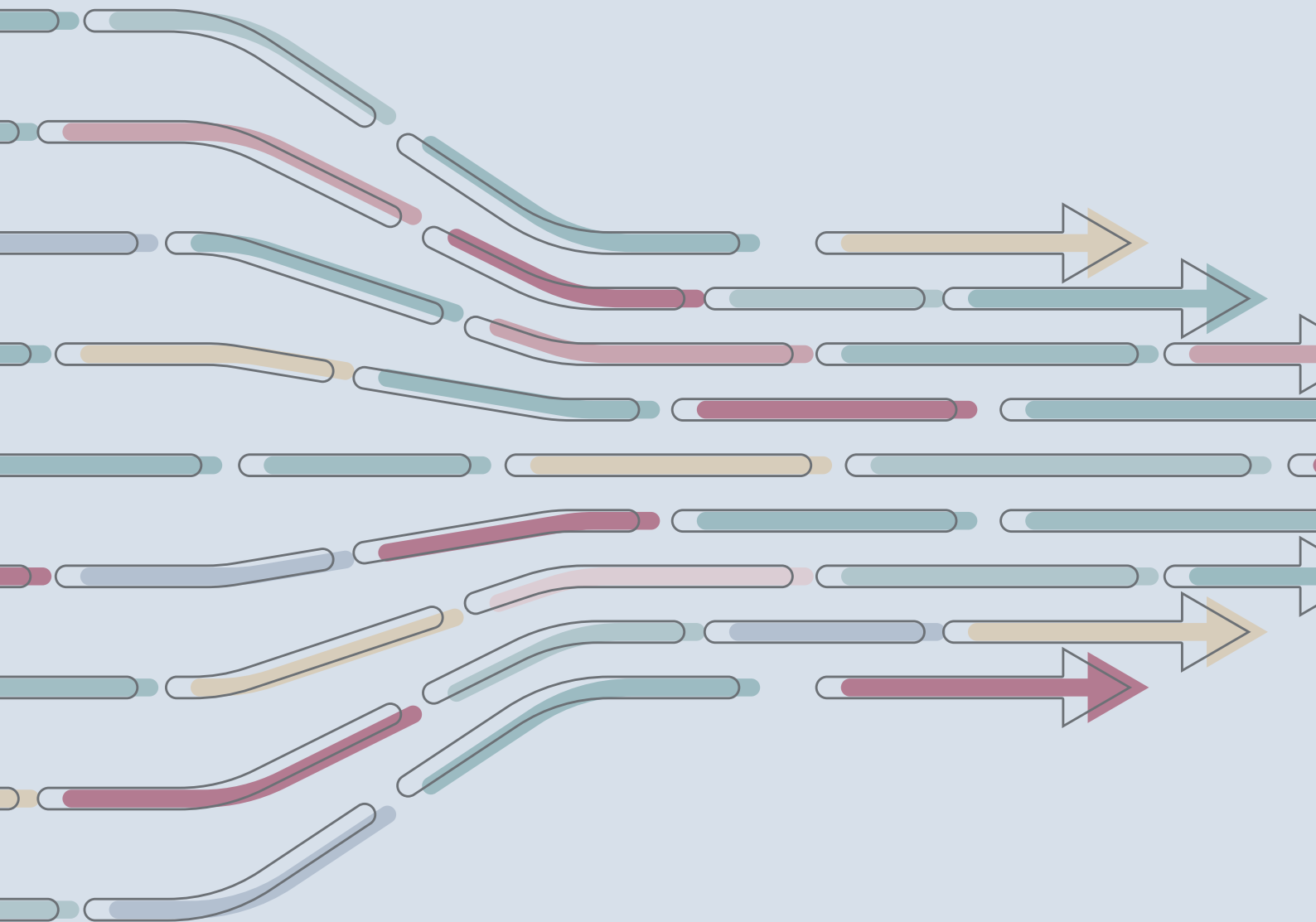
También se considera fundamental abordar **el papel del mercado y de los poderes públicos en estos servicios considerados públicos**, mediante una regulación a través de la legislación que dote a las residencias de unos estándares mínimos asegurados y supervisados por los poderes públicos.

En relación con el papel que deben tener las administraciones públicas, se entiende la atención a las necesidades del colectivo de personas mayores como una parte del contrato social *-“A lo mejor no hay que pedir todo a la administración, pero sí que hemos estado manteniendo a esa administración durante años con nuestro trabajo. Entonces lo que tenemos que hacer no es pedir, sino devolvernos algo de lo que hemos dado para poder vivir” (H2, GD2)-*.

Directamente relacionado con esto, **se identifican algunos procesos sociales nuevos, tales como los cambios en los modelos familiares, el individualismo y la falta de tiempo, como factores que deben tenerse en cuenta para abordar una atención integral a las personas mayores**. Estos cuestionamientos no se circunscriben a los modelos residenciales, sino que se amplían a todos los servicios proveedores de cuidados en un sentido amplio.



7. RESULTADOS





7.1. La participación es mayoritaria entre mujeres que ya participaban con anterioridad y con intereses comunes



Resulta fundamental a la hora de hablar de la participación mencionar **la mayor presencia femenina en los diferentes sistemas y espacios de participación**; esta es una característica que se observa de forma generalizada. Esto se ha visto no sólo en la participación entre las propias actividades de la investigación, donde las mujeres han sido más numerosas y participativas, sino que, también, los datos y los testimonios recogidos demuestran que esto es un rasgo característico de la participación del colectivo de personas mayores. En este sentido, hay que tener en cuenta la mayor longevidad de las mujeres mayores, así como la descarga de cuidados que viven las mismas en edades más avanzadas, lo cual les otorga mayor tiempo para la participación.

La mayor disponibilidad horaria y el menor número de obligaciones a las que se ven sometidas las personas en la edad adulta -tanto en el ámbito laboral como social y/o familiar- es un factor que ha sido establecido como uno de los más relevantes a la hora de desarrollar la participación en esta etapa de la vida. Así, si bien es cierto que la mayoría de las personas que mantienen actividades relacionadas con la participación a partir de los 65 años son personas que venían desarrollando ya actividades similares en etapas anteriores de la vida, la mayor disponibilidad de tiempo supone un factor fundamental para continuar en este tipo de actividades. Resulta interesante, sin embargo, que la “falta de tiempo” es un factor que se argumenta para reducir y/o terminar con la participación durante esta etapa de la vida. Así, la disponibilidad de tiempo puede ser un elemento que, según la necesidad personal, puede actuar como motor o freno en la actitud hacia la participación.

Asimismo, los **sentimientos de “obligatoriedad” y de proporcionar “ayuda” a otras personas**, son las que toman un mayor protagonismo entre las personas a las que ha llegado esta investigación, variando estos sentimientos entre lo individual y lo colectivo. Entre aquellas personas que ven la participación desde una suerte de obligación moral, destacan aquellas que vienen desarrollando actividades de participación de forma recurrente, viendo este tipo de actividades como una necesidad para el buen funcionamiento de determinados aspectos de la sociedad y/o de ámbitos sociales en los que se ven inmersos. Esta característica desde lo comunitario es bastante compartida entre las diferentes personas que participan de la investigación, estando en cierta medida menos presente en aquellas que realizan la actividad de participación de forma más reciente.



Asimismo, no puede dejar de señalarse **la vinculación que se establece de forma generalizada entre la participación y, por un lado, el freno a los sentimientos de soledad y, por otro, el impulso de un envejecimiento activo.** Así, la participación en diferentes tipos de actividades, organizaciones y organismos se ve como un elemento que permite al mismo tiempo mantener un vínculo con otras personas, y continuar con la realización de actividades que les permiten vivir de una forma más armoniosa con sus intereses e inquietudes. Así, la participación no es exclusivamente un mecanismo para obtener objetivos externos, sino que también permite mantener y/o recuperar los niveles de ocupación que se venían teniendo antes de llegar a esta etapa vital. Esto corrobora lo establecido por Funes (2011), que defendía que “la participación en asociaciones puede amortiguar algunos de los efectos negativos de la edad avanzada (...) [y] facilitar y hacer menos traumático el tránsito a la vejez” (Funes, 2011:184).

En este sentido, se considera importante señalar el posible riesgo de reforzar y/o defender la lógica productivista que viene configurándose en las sociedades y que se asocia a lo “joven” y a lo bueno. La idea que está presente en muchas de las personas, grupos e investigaciones que se han consultado por la cual el envejecimiento debe conllevar niveles de actividad altos y/o similares a los que existía en momentos vitales anteriores. Sin embargo, existen otras corrientes que señalan **la necesidad de identificar estos momentos y frenar la deriva productivista del envejecimiento; abogar por un envejecimiento en el que las personas puedan elegir los ritmos que desean llevar, sin las obligaciones de etapas anteriores, y con la capacidad de desarrollar una vida más acorde con sus aspiraciones y necesidades actuales, sin por ello considerarlo un envejecimiento menos ventajoso para las personas.**

7.2. Los servicios sanitarios y digitales son aquellos que presentan mayores dificultades de acceso



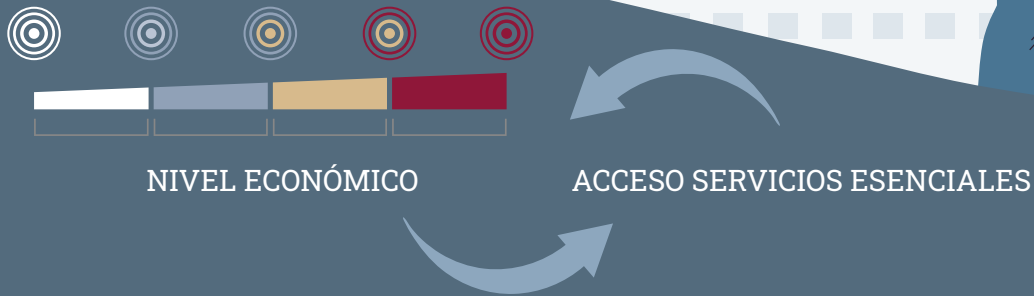
Existen ciertos procesos sociales tales como los cambios en los modelos familiares, el individualismo y la falta de tiempo, entre otros, que vienen reconfigurando la forma en la que se estructuran y funcionan nuestras sociedades. Estos cambios generan nuevos huecos o vacíos que anteriormente estaban cubiertos por las familias nucleares y que las administraciones públicas no están sabiendo cubrir en los tiempos y formas necesarias, los cuales llevan a la creación de **nuevos espacios de vulnerabilidad que afectan también a las personas mayores**.

Por otra parte, en lo que respecta a los servicios esenciales que se han identificado como tal a lo largo de la investigación, han destacado la sanidad y los servicios digitales como los más nombrados y sobre los que existe una mayor preocupación por parte de las personas que han formado parte de la investigación. En ambos servicios **el edadismo se ha identificado como la principal problemática que dificulta un acceso equitativo a estos servicios: los prejuicios asociados a la edad son los responsables de que las personas mayores de 65 años no tengan el acceso garantizado a estos servicios**. En el caso de la sanidad, este edadismo se da tanto por parte de las profesionales como de las propias personas mayores de 65 años y de su entorno cercano y/o familiar; la normalización de problemas de salud (asociación de la enfermedad a vejez) y la invisibilización e infantilización de las personas mayores son los principales procesos que causan este acceso insatisfactorio a los recursos sanitarios. Se considera fundamental señalar que en muchas ocasiones **este edadismo no es exclusivo de las personas profesionales, sino que se produce una interiorización entre las propias personas mayores** que provoca que en ellas mismas caigan en pensamientos discriminatorios hacia sí mismas y hacia otras personas mayores, o, en reacción contraria, en su auto consideración como “jóvenes” sin aquellas características que normalmente se asocian de forma negativa a las personas mayores. En este sentido, no estar enfermo o con dolores propios de la edad, utilizar de una forma suficiente las nuevas tecnologías o mantenerse activo son actitudes que se asocian a “sentirse joven”, y permiten rechazar el propio envejecimiento y el ser mayor, como si estos fueran elementos necesariamente negativos.



En lo que respecta a los servicios digitales, es importante señalar que las dificultades que se asocian a los mismos se producen de forma mayoritaria en el contacto con las administraciones públicas y con los servicios digitales. Así, **la falta de una formación y conocimientos necesarios sobre las nuevas tecnologías y aparatos electrónicos** afectan a todas las esferas de la vida cotidiana de las personas, pero aquellas que **generan un mayor malestar son las relacionadas con el acceso a las administraciones públicas -gestiones tributarias, peticiones de citas...- y con el acceso a los servicios bancarios -obligatoriedad de realizar gestiones a través de los dispositivos móviles y/o de los cajeros automáticos-**. En este sentido, no sólo se destaca la importancia de que las administraciones se anticipen a las necesidades de las personas mayores tomando las medidas necesarias para que pueda haber una continuidad entre las necesidades analógicas y digitales, sino que también se ha insistido la falta de disposición por parte de las personas que están a cargo estos recursos, y en la presión ejercida a las personas mayores para que cedan su agencia y capacidad de acción a familiares y/o personas cercanas que puedan realizar los trámites por ellas. Esto supone una falta de consideración de las necesidades y deseos de las personas mayores, al tiempo que aumenta insatisfacción, la brecha digital y la brecha entre las diferentes generaciones; es un refuerzo al edadismo que considera que las personas mayores no son capaces de realizar tareas que a otras generaciones le son permitidas sin cuestionamiento.

7.3. Existe un sesgo de clase a la hora de hablar de acceso a los servicios esenciales



A lo largo de la investigación ha podido contrastarse como **en ciertos colectivos no se menciona la importancia de un acceso a ciertos servicios esenciales**, como puede ser el acceso al servicio de transporte. Asimismo, a pesar de no ser considerados como servicios esenciales, no puede dejar de señalarse la **vivienda y el acceso a la información como dos elementos fundamentales para la garantía de una vida digna**. Estas tres temáticas aparecen de una forma claramente diferenciada en función del nivel socioeconómico de las personas.

Se considera fundamental, por tanto, **introducir la interseccionalidad** como un factor fundamental a la hora de abordar el acceso y la cobertura de los servicios esenciales para las personas mayores de 65 años; las necesidades, preocupaciones y demandas varían considerablemente en función de las capacidades socioeconómicas de las personas que forman este grupo poblacional.

Resulta de especial importancia el acceso a la información pues, si bien es cierto que puede actuar como un mecanismo para reducir estas diferencias en el acceso, también puede funcionar como perpetuador de las mismas al estar disponible la información para aquellas personas que ya cuentan con cierto nivel de recursos, con lo que se perpetúan estas diferencias. Así, resulta fundamental **establecer mecanismos y medidas correctoras que permitan que la información** -en muchas ocasiones encaminada a reducir estas diferencias en el acceso- llegue a todas las personas.

7.4. El enfoque intergeneracional como elemento clave



A lo largo de la investigación se ha visto la necesidad de entrar a considerar y trabajar un nuevo paradigma en el que no sólo las personas mayores se consideren partícipes por derecho de la sociedad, sino que también **la sociedad integre el envejecimiento y considere a estas personas parte activa de la sociedad**. La aproximación que se hace de manera estanca de las personas mayores y de los elementos que se asocian a la misma, es un factor que no hace otra cosa que perpetuar aquellos estigmas y discriminaciones edadistas; a base de considerarlas como un sector aislado de la sociedad, diferenciado en sus intereses, necesidades y objetivos, se les sitúa como un “otro” con el que no se interactúa y que, en consecuencia, genera sentimientos de incompreensión y rechazo. Esto, a su vez, supone mantener y perpetuar el edadismo presente en la sociedad.

Eliminar todos estos procesos es una cuestión prioritaria por parte del conjunto de la sociedad, pero de forma especialmente importante en las asociaciones, organizaciones y servicios que trabajan con las mismas; **debe integrarse al colectivo de personas mayores con los otros colectivos de la sociedad, y debe realizarse de tal forma que las personas mayores tengan un papel central en la toma de decisiones sobre su propia participación**. En este sentido, debe reforzarse el paradigma que viene reconfigurándose en algunos sectores de atención a las personas mayores y otorgar a las mismas mayor agencia; **las decisiones que acontecen a las personas mayores no deben depender exclusivamente del personal técnico y/o directivo de las asociaciones que las defienden o atienden**, sino que debe tener a las propias personas mayores como un agente básico.

Por ello resulta clave tener un **enfoque intergeneracional**, que reconozca la importancia de las relaciones entre diferentes cohortes generacionales, tanto dentro como fuera del ambiente familiar, para potenciar una sociedad más justa y que considere a todas las personas que la forman como sujetos.

7.5. El edadismo interiorizado, una característica común



La discriminación que sufren las personas mayores por el hecho de ser mayores ha estado presente a lo largo de toda la investigación, resultando de especial interés el edadismo interiorizado de las propias personas mayores. En este sentido, destaca por un lado la asociación de la juventud con elementos positivos y de la vejez con elementos negativos y, por otro, la falta de identificación de desigualdades a causa del edadismo que sufren las propias personas.

El primero de estos elementos, se ve en la **negación de las personas mayores de su propia edad y del proceso de envejecimiento**; la consideración de sí mismos como jóvenes por tener un estilo de vida activo y/o por estar bien mentalmente, se considera como un elemento de edadismo interiorizado a través del cual “ser viejo” se considera algo negativo y a evitar, en lugar de aceptar el envejecimiento natural y adaptar la vida, necesidades e intereses a ese momento vital. En la misma línea se identifica el **rechazo al propio edadismo como una tendencia en la sociedad actual**; el rechazo a la existencia de una discriminación sistemática de las cuales las personas mayores son víctimas cotidianas se debe a un rechazo a aceptar la propia condición de mayor.

Todas estas cuestiones, sin embargo, pueden ser difíciles de abordar a la hora de hablar de potenciar y/o movilizar la promoción y defensa de las personas mayores, pues suponen, inevitablemente, aceptar la propia condición de persona mayor y las discriminaciones y/o desigualdades a las que se ven expuestas por parte de la sociedad edadista. **El reconocimiento de su propia condición, por tanto, supone un punto fundamental para mejorar la posición de las personas mayores en la sociedad.**

8. BIBLIOGRAFÍA

Ariño, G. (Ed) (1999). Privatización y liberalización de servicios, *Anuario de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Madrid*, (AFDUAM), 3.

Baptista, I y Marlier, E. (2020). Access to essential services for people on low incomes in Europe. Ana analysis of policies in 35 countries. European Social Policy Network (EAPN), Bruselas: Comisión Europea.

Comisión Europea (2011). Communication from the commission to the european parliament, the council, the european economic and social committee and the committee of the regions: A Quality Framework for Services of General Interest in Europe. Bruselas.

Comisión Europea (2013). Guide to the application of the European Union rules on state aid, public procurement and the internal market to services of general economic interest, and in particular to social services of general interest, Commission staff working document, Bruselas.

Comité Económico y Social Europeo (2019). For better implementation of the Social Pillar, promoting essential services (Own-initiative opinion), TEN/692, Bruselas: EESC. Disponible en: <https://webapi2016.eesc.europa.eu/v1/documents/EESC-2019-00989-00-00-AC-TRAEN.docx/content>

Dabove, M. I. (2018). Derecho de la vejez. *Fundamentos y alcance*.

Dabove, M. I. (2021). *El derecho de la vejez y la constitución española* en C. M. Romeo (Coord.) Tratado de Derecho y Envejecimiento. La adaptación del Derecho a la nueva longevidad (pp. 29-70), España.

Dotta, A y Mongue, A. (2020). La participación ciudadana de las personas mayores como mecanismo de exigibilidad de derechos. *Revista Costarricense de Trabajo Social*, (37), 1-20. Disponible en: <file:///C:/Users/Practicas/Downloads/havaze,+La+participaci%C3%83%C2%B3n+ciudadana+de+las+personas+majores+como+mecanismo+de+exigibilidad+de+derechos.pdf>

de Sousa, Boaventura. (2006). La sociología de las ausencias y la sociología de las emergencias: para una ecología de saberes. En Bonaventura de Sousa (Ed.), *Renovar la teoría crítica y reinventar la emancipación social*.

Envejecimiento en red (2022). *Un perfil de las personas mayores en España, 2022*. Informes Envejecimiento en red, 29.

España. Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil. *Boletín Oficial del Estado*, 10 de julio de 2015, núm. 164.

Fouce, G. (2022). ¿Imaginamos un mundo sin prejuicios sanitarios con respecto a las personas mayores? En Herranz, R (coord.) *La discriminación por edad de las personas mayores. Las múltiples caras del edadismo*. Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO).

Funes, M. J. (2011). La participación en asociaciones de la población mayor de sesenta y cinco años en España. Análisis de sus efectos e indicaciones para las políticas públicas sectoriales. *Revista Internacional de Sociología* (RIS), 69, nº 1, 167-193.

HelpAge. (2022). Justicia y participación social y política de las personas mayores. Disponible en: https://www.helpage.es/wp-content/uploads/2022/02/HelpAge_Cuaderno-5_Justicia-y-participacion-social-y-politica-de-las-personas-mayores.pdf

Herrera, M. R., & Jaraiz Arroyo, G. (2005). *VI Congreso Red Española de Políticas Sociales. Pactar el futuro: Debates para un nuevo consenso en torno al bienestar*. Sevilla, España.

Limón, M. R. (2007). La educación transformadora, como recurso básico para vivir la vejez, en Alonso, D., Lirio, J. & Mairal, P. (Coord.), *Mayores activos. Teorías, experiencias y reflexiones en torno a la participación social de las personas mayores*. ARJE.

Moreno, L. (2010). Reformas de las Políticas de Bienestar. Contexto y nuevos riesgos sociales. *Documentos de trabajo (CSIC. Unidad de Políticas Comparadas)*, (19), 1-28.

Nagusi Intelligence Center. (2023). ¿Cómo mejorar la usabilidad de las tecnologías digitales para las personas mayores? Informe Monográfico. Disponible en: <https://www.bizkaia.es/documents/9027320/8f03e783-49e0-1b2a-f35f-1285ae5ea397>

Organización Mundial de la Salud (OMS) (2002). Active Ageing: A Policy Framework. *The Aging Male*, 5(1), 1-37.

Organización de las Naciones Unidas (ONU) (1991). General Assembly resolution 46/91 of 16 December 1991. United Nations Principles for Older Persons.

Parlamento Europeo, Consejo de la Unión Europea y Comisión Europea (2017). Pilar europeo de derechos sociales. Disponible en: https://commission.europa.eu/system/files/2017-12/social-summit-european-pillar-social-rights-booklet_es.pdf

Pérez, J., Ramiro, D., Aceituno, P., Muñoz, C., Bueno, C., Ruiz-Santacruz, J. S., Fernández, I., Castillo, A.B., de las Obras-loscentrales, J., Villuendas, B. (2022). "Un perfil de las personas mayores en España, 2022. Indicadores estadísticos básicos". Madrid, Informes Envejecimiento en red, nº 29, 40p. [Fecha de publicación: 30/09/2022]. <http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/enred-indicadoresbasicos2022.pdf>

Pochintesta, P., Martínez, G. y Ruiz Díaz, C. (2020). El derecho a la participación social de las personas mayores, *Actas de periodismo y comunicación*, 6.

Pinazo-Hernandis, S., Torregrosa-Ruiz, M., Jimenez-Martí, M. y Blanco-Molina, M. (2019). Participación social y satisfacción vital: diferencias entre mujeres y hombres mayores, *Revista de Psicología de la Salud (New Age)*, 7.

Regidor, J. (2019). El papel de las personas mayores en la sociedad actual. XVIII Jornadas sobre Asociacionismo en los Programas Universitarios de Mayores: "Comunicación e Intercambio de Asociaciones". Disponible en: https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/73312/2/El_papel_personas_mayores.pdf

Taylor-Gooby, P. (2005). *New Risks, New Welfare: The Transformation of the European Welfare State*. Oxford University Press, Incorporated.

Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España (UDP). (2021). Informe sobre brecha digital. *Informe mayores UDP - barómetro UDP*, año IX, nº1. Disponible en: https://mayoresudp.org/wp-content/uploads/2021/07/54461ISAS01-Baro%CC%81metro-Mayores-2021_I.pdf

Zapata, H. (2001). Adulto mayor: participación e identidad. *Revista de psicología*, 10(1), ág-189.

Zubero, I. (2014). Participación, ciudadanía y exclusión social, *Educación Social. Revista de Intervención Socioeducativa*, 57, p. 67-80.

La Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en el Estado Español (EAPN-ES) está formada por las siguientes redes y entidades:

19 redes autonómicas:

EAPN-Illes Balears-Xarxa per la Inclusió Social • Red Andaluza de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social • Red Aragonesa de Entidades Sociales para la Inclusión • Red Europea contra la Pobreza y la Exclusión Social en Castilla y León • Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión social en Asturias • Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social de Canarias • Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en Castilla-La Mancha • Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en Euskadi • Red Madrileña de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social • Red de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social de la Región de Murcia • Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social de Extremadura • Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social de Melilla • Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en Cantabria • Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en Ceuta • Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en el Estado Español de la Comunidad Autónoma de Galicia • Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en La Rioja • Red Navarra de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social • Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya • Xarxa per la Inclusió social de la Comunitat Valenciana

Y 22 entidades estatales:

Accem • Acción Contra el Hambre • Cáritas Española • Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR) • Confederación de Centros de Desarrollo Rural (COCEDER) • Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE) • Cruz Roja Española • Federación de Mujeres Progresistas (FMP) • Fundación ADSIS • Fundación Cepaim • Fundación Cruz Blanca • Fundación Esplai • Fundación Secretariado Gitano • Hogar Sí • Médicos del Mundo • Movimiento por la Paz (MPDL) • Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) • Plena Inclusión • Provivienda • Red Acoge • Unión Española de Asociaciones y Entidades de Atención al Drogodependiente (UNAD) • YMCA



Financiado por:



Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en el Estado Español (EAPN-ES)

c/ Tribulete, 18 1º - 28012 Madrid

Tel. 91 786 04 11

eapn@eapn.es • www.eapn.es

