GUÍA RÁPIDA PARA PERSONAS MAYORES

cecoec

LABORATORIO PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE COMPETENCIA PARA LA ECONOMÍA DEL CUIDADO DE LARGA DURACIÓN Y EL ENVEJECIMIENTO ACTIVO

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia

GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030

Principado de Asturias

Cámaras de Asturias

1. LA HERENCIA Y EL TESTAMENTO

- Cómo dejar todo bien organizado.
- Evitar conflictos entre hijos.
- Conveniencia de otorgar testamento ante Notario.

2. VIVIENDA

- Dudas sobre usufructo, donaciones, cesión a hijos, alquiler, hipoteca inversa, etc.

3. LA DEPENDENCIA: CÓMO SE SOLICITA Y QUÉ DERECHOS CONLLEVA

- En qué consiste. Trámites; plazos y prestaciones.

4. LOS CUIDADOS: CONTRATOS, PAGOS Y RESPONSABILIDADES

- Contratar cuidadores: Obligaciones.
- Derechos de la persona cuidada.

5. DISCRIMINACIÓN POR EDAD

- Negativa de ciertos servicios: seguros, bancos, ocio.
- Maltrato institucional.
- Falta de ajustes razonables o accesibilidad.

6. ESTAFAS, FRAUDES Y ABUSOS ECONÓMICOS

- Situaciones a las que se debe prestar especial atención

7. CUESTIONES BANCARIAS DE UTILIDAD

- Información básica sobre préstamos y otros productos bancarios
- Banca digital
- Derechos de las personas mayores

8. TRÁMITES DE SALUD Y DECISIONES MÉDICAS

- Consentimiento informado.
- Voluntades anticipadas. Conveniencia otorgar poderes notariales preventivos.
- Comunicación con los servicios sanitarios y reclamaciones.

9. PRESTACIONES DE LA SEGURIDAD SOCIAL

- Pensiones, Jubilación y otras prestaciones económicas
- Pensiones No Contributivas
- Compatibilidades
- Derechos a complementos
- Pérdida o reducción de pensión por cambios familiares (Obligación de informar)

1 – LA HERENCIA Y EL TESTAMENTO: CÓMO DEJAR TODO ORGANIZADO

1.1. QUÉ ES UN TESTAMENTO

El testamento es un documento en el que una persona decide el destino de sus bienes, derechos y obligaciones cuando fallezca. Es voluntario, personalísimo y puede modificarse tantas veces como se desee. El tipo más habitual es el testamento notarial abierto.

1.2. POR QUÉ ES RECOMENDABLE HACER TESTAMENTO

- Evita conflictos familiares, nombrando herederos y pudiendo realizar el reparto de bienes.
- Facilita los trámites posteriores, reduciendo tiempo, esfuerzo y costes.
- Permite adaptar la herencia a la situación concreta de cada heredero.
- Protege al cónyuge o pareja mediante figuras como el usufructo.
- Permite designar albaceas o contadores-partidores que faciliten el reparto.
- Permite incluir instrucciones personales o afectivas.
- Es económico, sencillo y siempre revocable.

1.3. COSTE Y PROCEDIMIENTO

El testamento cuesta entre 50 y 70 euros.

Se firma ante notario y solo se necesita el DNI.

Puede modificarse tantas veces como se quiera otorgando un nuevo testamento.

1.4. QUÉ OCURRE SI NO HAY TESTAMENTO

Si no hay testamento, la herencia se reparte según el orden legal que varía en función de los familiares que tenga la persona fallecida.

En los casos más frecuentes, persona con descendientes (hijos, nietos, etc):
Heredan los hijos y el cónyuge es usufructuario en una parte de la herencia.

Cuando el fallecido no deja descendientes ni ascendientes, el cónyuge es heredero forzoso; Sin descendientes, ascendientes, ni cónyuge, heredan los hermanos y sobrinos, después los primos y, en último lugar, el Estado.

Este sistema puede no coincidir con los deseos reales de la persona.

1.5. TEMAS QUE CONVIENE REFLEXIONAR ANTES DE HACER TESTAMENTO

- Protección del cónyuge o pareja.
- Situación económica y personal de cada hijo.

- Tratamiento de la vivienda familiar.
- Bienes con valor sentimental.
- Ayudas o anticipos económicos hechos en vida.
- Situaciones de convivencia especiales.
- Conflictos familiares existentes.
- Existencia de bienes en otros lugares.
- Deseos personales para el final de la vida.
- Conveniencia de nombrar un albacea.

1.6. EL TESTAMENTO NO SOLO TRATA DE BIENES

También permite designar tutores para menores o medidas para personas vulnerables, ordenar legados concretos, repartir objetos personales y dejar instrucciones relevantes para la familia.

1.6.1. NOMBRAR TUTORES PARA MENORES O MEDIDAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Si una persona tiene hijos menores, nietos a su cargo o familiares dependientes, el testamento permite dejar por escrito quién debería cuidarlos.

Ejemplos:

- Una abuela que tiene la guarda de hecho de su nieta puede nombrar al tutor que considere más adecuado para la niña si ella faltara.
- Un padre que convive con un hijo adulto con discapacidad puede designar a su hija mayor como tutora y a su hermano como suplente.
- Una mujer mayor que ejerce la custodia de un sobrino por fallecimiento de sus padres puede designar a quién desea que continúe cuidándolo.

Por qué es útil:

Evita disputas familiares y proporciona seguridad sobre quién se hará cargo de la persona vulnerable.

1.6.2. REPARTIR OBJETOS PERSONALES O DE VALOR AFECTIVO

Muchos conflictos familiares no surgen por el dinero, sino por objetos que tienen valor sentimental. El testamento permite repartirlos claramente.

Ejemplos:

- Dejar al hijo mayor el reloj del padre y a la hija menor el anillo de la madre.
- Repartir fotografías familiares, libros, muebles antiguos o recuerdos de viajes.
- Asignar a un nieto los instrumentos musicales del abuelo porque fue quien los utilizó y valoró.
- Dejar las joyas de la abuela a las nietas para evitar disputas entre los hermanos.

Por qué es útil:

Evita conflictos intensos por objetos pequeños pero muy significativos.

1.6.3. ORDENAR LEGADOS CONCRETOS

Un legado permite dejar un bien o cantidad concreta a una persona específica.

Ejemplos:

- Dejar 5.000 euros a un sobrino que ayudó en los cuidados.
- Legar una plaza de garaje a un hijo concreto.
- Legar el coche a un nieto mayor de edad con permiso de conducir.
- Dejar una participación en una pequeña empresa familiar a un hijo que la gestiona.
- Legar una finca rústica al hijo que se ha dedicado al campo.

Por qué es útil:

Permite ajustar el reparto sin alterar la legítima y sin necesidad de repartir todo por partes iguales.

1.6.4. REGULAR SITUACIONES DE CONVIVENCIA O USO

A veces hay un hijo o hija que vive en la vivienda familiar o que ha cuidado al progenitor. El testamento puede ordenar esta situación.

Ejemplos:

- Permitir que un hijo o hija siga viviendo en la vivienda durante un tiempo concreto (por ejemplo, 6 meses).
- Conceder un derecho de habitación a un hijo o hija soltero/a que ha convivido siempre con el testador.
- Dejar que la vivienda se alquile y las rentas se repartan entre todos los herederos por partes iguales.

Por qué es útil:
Evita desalojos apresurados o discusiones sobre quién puede usar la vivienda.

1.6.5. RECONOCER CUIDADOS, APOYOS O CONTRIBUCIONES

Muchas personas mayores quieren compensar a quien más les ha ayudado.

Ejemplos:

- Dejar la mejora al hijo o hija que ha cuidado al testador durante años.
- Legar una cantidad concreta al hijo o hija que ha hecho aportaciones económicas importantes.
- Reconocer a un nieto o nieta que ha acompañado al abuelo o abuela en enfermedad o dependencia.

Por qué es útil:
Permite expresar gratitud y equilibrar esfuerzos sin generar conflictos.

1.6.6. DESIGNAR UN ALBACEA O CONTADOR-PARTIDOR

El albacea es quien se encarga de ejecutar el testamento.
El contador-partidor reparte la herencia sin necesidad de acuerdo entre todos los herederos.

Ejemplos:

- Designar al hijo más neutral para ejecutar el reparto.
- Elegir a un profesional para evitar conflictos entre hermanos.

- Nombrar a un familiar que tenga buena relación con todos.

Por qué es útil:
Evita conflictos entre los herederos y agiliza el reparto.

1.7. LÍMITES LEGALES A LA LIBERTAD DE TESTAR: QUÉ DICE EL CÓDIGO CIVIL

Aunque el testamento permite organizar la herencia con cierta libertad, la ley establece unos límites mínimos que deben respetarse para evitar dejar desprotegidos a determinados familiares.

1.7.1. ¿QUÉ ES LA LEGÍTIMA?

La legítima es la parte de la herencia que el testador no puede dejar fuera, porque se reserva a los **herederos forzosos**.

Son herederos forzosos:

- Los hijos y demás descendientes,
- Si no los hubiera, los padres y demás ascendientes,
- Y además, el cónyuge viudo tiene derechos especiales (usufructo).

1.7.2. LA LEGÍTIMA CUANDO HAY HIJOS E HIJAS

La herencia se divide en tres tercios:

- **1/3 de legítima estricta:**
  Se reparte obligatoriamente por partes iguales entre todos los hijos e hijas.
- **1/3 de mejora:**
  Puede repartirse libremente entre los hijos e hijas.
- **1/3 de libre disposición:**
  Puede dejarse a cualquier persona o entidad.

Ejemplo práctico:
Una persona con tres hijos puede:

- Repartir un tercio por igual entre los tres,
- Mejorar con otro tercio solo a uno de ellos,
- Destinar el último tercio a su pareja, nieto o a una ONG.

1.7.3. LA LEGÍTIMA CUANDO NO HAY HIJOS

Si no existen descendientes:

- Los padres tienen derecho a la **mitad de la herencia**.
- La otra mitad es de libre disposición.

Si solo vive uno de los padres, ese progenitor recibe la mitad.

1.7.4. DERECHOS DEL CÓNYUGE VIUDO

- Si hay hijos → usufructo del tercio de mejora.
- Si no hay hijos pero sí padres → usufructo de la mitad.
- Si no hay ni hijos ni padres → usufructo de dos tercios.

Ejemplo práctico:
Un viudo cuya esposa tenía dos hijos recibirá el usufructo del tercio de mejora; los hijos, la propiedad.

1.7.5. ¿PUEDO DESHEREDAR A UN HIJO O HEREDERO FORZOSO?

No es fácil: solo en casos muy concretos previstos en el Código Civil:

- Maltrato de obra,
- Injurias graves,
- Negación de alimentos,
- Atentado contra la vida,
- Ciertas causas de indignidad.

Debe constar en el testamento, basarse en causa legal y poder demostrarse.

1.7.6. ¿QUÉ OCURRE SI QUIERO DESHEREDAR A UN HIJO O A UNA HIJA?

Si no existe causa legal de desheredación:

- El hijo o hija recibirá su legítima estricta,
- Importante: No es obligatorio mejorar a ese hijo o hija ni dejarle nada del tercio de libre disposición.

1.7.7. ¿PUEDO DEJAR TODA MI HERENCIA A UNA ONG?

Solo es posible hacerlo con el **tercio de libre disposición** (siguiendo con el ejemplo de herencia de padres a hijos)
El tercio de mejora solo puede destinarse a descendientes.

Correcto:
Dejar el tercio de libre disposición a una ONG.

Atención:

Si la persona fallecida no tiene herederos forzosos, es decir que, al fallecimiento no deja ni ascendientes ni descendientes ni cónyuge es libre para dejar sus bienes a quién decida: a una ONG, a un amigo, etc.

1.7.8. ¿QUÉ OCURRE SI NO RESPETO LOS LÍMITES?

El testamento sigue siendo válido, pero los herederos forzosos pueden reclamar judicialmente la reducción de disposiciones para ajustar el reparto a la ley, para que se respeten las legítimas establecidas legalmente.

1.7.9. ¿PUEDO EVITAR CONFLICTOS AJUSTÁNDOME A LA LEY?

Sí. Respetar los límites:

- Evita impugnaciones,
- Reduce tensiones familiares,
- Asegura el cumplimiento de la voluntad del testador,
- Aporta seguridad jurídica.

PUNTO 2 – VIVIENDA

2.1. ¿PUEDO PERDER MI VIVIENDA SI INGRESO EN UNA RESIDENCIA?

Ingresar en una residencia no implica perder la vivienda.

La Administración no expropia la casa ni se queda con ella.

Puede tener en cuenta el patrimonio para calcular la aportación económica, pero la vivienda sigue siendo propiedad del titular.

Tras el fallecimiento, la vivienda pasa a los herederos.

2.2. DONAR LA VIVIENDA A UN HIJO: BENEFICIOS Y RIESGOS REALES

Beneficios percibidos:

- Sensación de dejar todo organizado.
- Facilita trámites posteriores.
- Permite regular la situación de un hijo conviviente.

Riesgos reales:

- Mayores gastos fiscales, aunque se debe estudiar la legislación fiscal de la comunidad autónoma correspondiente.
- Se pierde por completo el control de la vivienda.
- La vivienda puede verse afectada por embargos o divorcios del hijo o hija.
- Puede generar conflictos entre hermanos,
- Puede afectar el acceso a ayudas si se considera empobrecimiento voluntario.

2.3. DONAR LA VIVIENDA RESERVÁNDOSE EL USUFRUCTO: SEGURIDAD CON MATICES

El hijo o hija recibe la propiedad, pero la persona que dona conserva el derecho a vivir en la vivienda.

Aspectos clave:

- El usufructo siempre tiene valor económico (89 menos la edad del usufructuario).
- Puede extinguirse por acuerdo o renuncia.
- No puede extinguirse unilateralmente por el nudo propietario.
- Puede extinguirse judicialmente por causa grave.
- Se extingue al fallecimiento del usufructuario.

2.4. CUANDO LA VIVIENDA PASA A VARIOS HIJOS: EVITAR CONFLICTOS

Problemas habituales:

- Decisiones bloqueadas,
- Uso discutido,
- Dificultades para vender,
- Derramas no asumidas.

Soluciones en vida:

- Adjudicar la vivienda a un heredero compensando a los demás.
- Ordenar la venta en el testamento.
- Crear un legado.

- Nombrar un contador-partidor.

Tras el fallecimiento:

- División judicial de la cosa común.
- Venta en subasta.
- Adjudicación a un heredero con compensación.

2.5. ALQUILAR LA VIVIENDA: UNA OPCIÓN PRÁCTICA Y SEGURA

Ventajas:

- Genera ingresos.
- Mantiene la propiedad.
- Evita deterioro.

Obligaciones:

- Contrato por escrito.
- Mantener habitabilidad.
- Declarar ingresos.

Derechos:

- Cobrar renta puntual.
- Exigir garantías.
- Recuperar la vivienda según la ley.

2.6. COMUNIDAD DE PROPIETARIOS: DERECHOS Y CARGAS

2.6.1. DERECHO A SOLICITAR OBRAS DE ACCESIBILIDAD

La ley permite exigir obras como ascensores, rampas, plataformas elevadoras, automatización de puertas, etc.

No necesitan aprobación por mayoría si:

- Las solicita una persona mayor de 70 años,
- Una persona con discapacidad
- Persona con problemas de movilidad,
  y el coste anual no supera 12 mensualidades ordinarias.

2.6.2. DERECHO A DELEGAR EL VOTO EN JUNTA

Puede delegarse por escrito en cualquier persona de confianza.

2.6.3. DERECHO A RECIBIR INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Incluye actas, cuentas, presupuestos, facturas y acuerdos.

2.6.4. DERECHO A PEDIR AJUSTES RAZONABLES

Como mejoras de iluminación, buzones accesibles, barandillas o apertura automática del portal.

2.6.5. OBLIGACIONES DE LA PERSONA MAYOR

Debe pagar cuotas, derramas, mantener su vivienda y cumplir normas.

2.6.6. SOLUCIONES SI LAS DERRAMAS SON MUY ELEVADAS

Opciones: pago fraccionado, ayudas públicas, subvenciones, préstamos comunitarios.

2.6.7. QUÉ HACER SI LA COMUNIDAD NO RESPETA ESTOS DERECHOS

Puede pedir apoyo, asistencia social, impugnar acuerdos, denunciar discriminación o pedir documentación por escrito.

2.7. QUÉ OCURRE CON LA VIVIENDA AL FALLECIMIENTO

- El cónyuge viudo suele conservar el usufructo, al tener derecho al usufructo de un tercio de la herencia (en los casos en que haya hijos).
- Los hijos e hijas heredan nuda o plena propiedad.
- La copropiedad puede dividirse o adjudicarse.
- El usufructo puede compensarse o se extingue al fallecer.

2.8. CÓMO DECIDIR QUÉ HACER CON LA VIVIENDA

- Valorar si se desea seguir viviendo en ella.
- Considerar si los hijos e hijas gestionarán la copropiedad sin conflictos.
- Evaluar alquilarla para obtener ingresos.
- Analizar impacto fiscal.
- Reflexionar sobre si conviene una donación o una planificación distinta.

3.- DEPENDENCIA

IMPORTANTE: No se debe confundir con DISCAPACIDAD o la antigua incapacitación judicial (los actuales procedimientos de PROVISIÓN DE MEDIDAS DE APOYO).

Está pensado para aquellas personas que, por razones de edad, enfermedad o discapacidad, necesitan la ayuda de terceras personas para realizar, todas o parte de las actividades propias de su vida diaria (por ejemplo: asearse, cocinar, comer, limpiar, comprar…).

CUÁNDO SE DEBE SOLICITAR Y GRADOS

No existe un plazo legal para iniciar el trámite.

Es decir, desde el primer instante en el que se diagnostica una enfermedad neurológica degenerativa (ELA, Alzheimer, San Filippo, por ejemplo) o se sufre un accidente que limita funcionalmente de forma permanente (lesión de médula, por ejemplo), se puede solicitar el reconocimiento de un grado de dependencia.

Existen 3 grados en función de la gravedad de la dependencia.

REQUISITOS PARA LA SOLICITUD

CON CARÁCTER PREVIO ES IMPORTANTE TENER EN CUENTA QUE SE PUEDE DESIGNAR UN REPRESENTARTE EN EL MOMENTO EN EL QUE SE CUMPLIMENTE LA SOLICITUD, QUE SERÁ LA PERSONA CON LA QUE LA ADMINISTRACIÓN SE COMUNICARÁ EN TODO MOMENTO.

SI SE TRATA DE UN REPRESENTANTE LEGAL, HAY QUE APORTAR EL DOCUMENTO QUE ACREDITA SU REPRESENTACIÓN.

Los requisitos que se tienen que cumplir son los siguientes:

1. Encontrarse en una situación de dependencia.
2. Residir en España, y haberlo hecho durante 5 años (2 de los cuales serán inmediatamente anteriores a la fecha de presentación de la solicitud). En el caso de menores de 5 años, esta exigencia de plazos se aplicará a quien ejerce la patria potestad.
3. Se solicita en la Comunidad Autónoma de residencia de la persona solicitante.

LUGAR DE PRESENTACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

La solicitud se presenta de forma telemática si se dispone de certificado digital, pero no es imprescindible, también se puede de forma presencial a través de cualquier Servicio de Atención al Ciudadano (SAC). Otra posibilidad es solicitar cita en los Servicios Sociales y allí el o la trabajadora social, también puede realizar la tramitación.

De igual forma, los formularios se pueden descargar en la página web del Principado de Asturias o en los Servicios Sociales.

En cuanto a los documentos:

1. Modelo normalizado (formulario)
2. Informe del médico de atención primaria, de no más de 6 meses de antigüedad. Para elaborar el informe el médico de familia preguntará acerca de algunas cuestiones relacionadas con la capacidad para el aseo, alimentación y movilidad.
3. Ficha de acreedores, en impreso normalizado, con el sello de la entidad bancaria donde se vaya a cobrar le prestación económica.
4. Certificado de titularidad bancaria.
5. En caso de separación o divorcio, aportación de la sentencia junto con el convenio regulador, en caso de que haya sido un procedimiento de mutuo acuerdo. De no ser así, bastará con la sentencia.

En la solicitud se recoge la posibilidad de que la administración del Principado recabe información de otras administraciones, dar ese consentimiento evita que el solicitante tenga que aportar otros documentos que se necesitarán (certificados de empadronamiento, IRPF…).

Es importante recordar que en los Servicios Sociales, pueden ayudar a cumplimentar la documentación.

Una vez formalizada la solicitud, si falta alguna documentación, la Administración requerirá para subsanación en el plazo de 10 días hábiles (no se cuentan sábados, domingos ni festivos). Pasado el plazo, decae la solicitud y hay que iniciarlo otra vez, con una nueva presentación.

HE PRESENTADO LA SOLICITUD, Y AHORA… ¿QUÉ?

El personal del Servicio de Atención a la Dependencia se pondrá en contacto para concretar una visita domiciliaria.

La finalidad de la visita no es otra que elaborar un **informe** donde se pueda concretar el grado de dependencia. Realizarán toda una serie de preguntas, totalmente estandarizadas y previamente establecidas, para determinar si la persona solicitante puede asearse sola, cocinar, comer, limpiar, realizar compras…

Es importante contestar con sinceridad para que el informe que se elabore se ajuste realmente a la realidad.

Posteriormente y, antes de recibir la resolución definitiva, se informará de la propuesta del PIA (Programa Individual de Atención), donde se detallan los servicios, ayudas económicas u otras prestaciones personalizadas (centro de día, residencia del ERA, por ejemplo)

El importe de las ayudas económicas (exentas de tributación) vendrá determinada en función de la capacidad económica y el grado de dependencia reconocido.

En caso de querer optar a una residencia del ERA, se indicará el coste, que nuevamente vendrá determinado por la capacidad económica y el grado de dependencia. Estos mismos parámetros serán los que determinen que se pueda acceder a una plaza en menos tiempo.

Por ejemplo, si la pensión de la persona solicitante es baja y se encuentra en un grado 3.º de dependencia, es más probable que la lista de espera sea menor para dicha persona, es decir, que se acceda antes a la plaza.

Cuando haya plaza, se notificará y, si en el plazo indicado no se acude a las instalaciones del ERA, se entenderá que se renuncia a la plaza.

HE DECIDIDO OPTAR A LA RESIDENCIA, ¿ MIS HEREDEROS ASUMIRÁN LA DEUDA ?

La respuesta es no, en principio, dado que la cantidad a pagar por la residencia está calculada en función de la capacidad económica.

Habrá personas que paguen más y otras que paguen menos, todo depende de su capacidad económica (básicamente, de su pensión).

Sí se generará deuda, es decir, los herederos tendrán que pagar a la Administración si se solicitó un pago reducido, es decir, si de la cantidad total se pidió abonar mensualmente un porcentaje menor al correspondiente.

En ese caso, los herederos tendrán que abonar la diferencia entre lo que se debería haber pagado y lo que realmente se ha pagado.

4.-CONTRATACION DE CUIDADORES

QUE REQUISITOS TENGO QUE CUMPLIR PARA CONTRATAR

Lo primero que se ha de tener en cuenta es que si se decide contar con la ayuda de un tercero para realizar las actividades de la vida diaria: limpiar, cocinar, aseo… hay que firmar un contrato de trabajo y realizar los trámites de alta en la Tesorería General de la Seguridad Social.

El contrato de trabajo en régimen del hogar es un documento estandarizado. Simplemente hay que cumplimentarlo conforme a las condiciones del trabajo (si es a jornada completa, parcial, si incluye pernocta… ese tipo de detalles). No es necesario redactar algo específico, Lo que hay que hacer es cumplimentar el modelo.

Como empleador, hay que tener un CCC (CODIGO CUENTA COTIZACIÓN), cuya solicitud se realiza también ante la Tesorería General de la Seguridad Social, mediante modelo estandarizado.

Si cuentas con certificado digital podrás realizar todos estos trámites de forma telemática. Pero si no los tienes, y tampoco quieres contratar una asesoría para que se encargue de ello, aunque sería lo más recomendable, por lo que luego te contaré, podrás pedir cita en el INSS para tramitarlo personalmente.

QUÉ OBLIGACIONES TENGO

La persona trabajadora ostenta los derechos reconocidos en el Estatuto de los Trabajadores y, como empleador, las obligaciones inherentes: confección de nóminas, abono de seguros sociales, retenciones. También la elaboración del plan de prevención de riesgos laborales. Por ese motivo es aconsejable contratar los servicios de una asesoría que realice estos trámites. Aunque no es muy complicado, sí requiere de conocimientos técnicos.

¿PUEDO CONTRATAR A UN/A CIUDADANO/A EXTRANJERO/A?

La respuesta es SÍ. El único requisito que ha de cumplir es contar con un permiso de residencia que le habilite para trabajar en España.

¿PUEDO DESPEDIR AL CUIDADOR O CUIDADORA?

Sí. Si el despido es disciplinario no genera derecho a indemnización

Si no existe causa disciplinaria, habrá que abonar una indemnización.

No obstante, existen unos supuestos concretos en los que se podría extinguir la relación, siempre que estén justificados:

A) Disminución de ingresos de la unidad familiar del empleador o incremento de gastos por circunstancia sobrevenida.
B) Modificación sustancial de las necesidades de la unidad familiar que justifiquen el prescindir de la persona trabajadora
C) Comportamiento de la persona contratada que fundamente de manera razonable y proporcionada la pérdida de confianza de la persona empleadora.

IMPORTANTE: Empresa de Servicios de Ayuda. Se puede contratar los servicios de una persona a través de una empresa de ayuda a domicilio. En ese caso, dicha entidad se encargará de todas las cuestiones burocráticas (alta, afiliación, etc) que hemos indicado.

5. DISCRIMINACIÓN POR EDAD O DISCAPACIDAD

5.1. DISCRIMINACIÓN NEGATIVA POR EDAD O DISCAPACIDAD DE CIERTOS SERVICIOS: SEGUROS Y ENTIDADES BANCARIAS

5.1.1. COMPAÑÍAS DE SEGUROS

La edad es uno de los factores que las compañías aseguradoras tienen más en cuenta a la hora de elaborar las pólizas de cualquier tipo de seguro.

Muchas compañías de seguros aplican primas más altas o ponen limitaciones en las indemnizaciones cuando el conductor es mayor o tiene una discapacidad, en el caso de seguros de tráfico. Por ello es importante conocer los principales derechos que nos asisten ante las entidades aseguradoras. Entre ellos podemos destacar:

- **Información precontractual:**
  Antes de firmar un contrato de seguro, tenemos derecho a que nos faciliten información transparente sobre las coberturas, exclusiones y condiciones del contrato, que no pueden recoger cláusulas abusivas.

- **Resolución del contrato o derecho de desistimiento:**
  Derecho a cancelar el contrato en los 14 días siguientes a su contratación.
- **Derecho a recibir la indemnización correspondiente:**
  Si ocurre un siniestro cubierto por la póliza, la aseguradora está obligada a pagar en un plazo máximo de 40 días desde la comunicación del siniestro por parte del asegurado.
- **Elección libre de abogado:**
  En caso de procedimiento judicial el asegurado tiene el derecho de elegir libremente su Abogado y Procurador.
- **Derecho a reclamar:**
  Si la aseguradora incumple el contrato, el asegurado puede presentar una reclamación ante la propia compañía, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones o acudir a los tribunales.

Los seguros de automóvil para personas mayores suelen tener ciertas peculiaridades, incluyendo restricciones de cobertura y variación de tarifas en función de la edad. Es frecuente que, a medida que aumenta la edad del asegurado, ciertas coberturas sean limitadas o suprimidas. Esto puede afectar a indemnizaciones por invalidez o asistencia médica especial. Por tanto, es importante revisar detenidamente las condiciones de la póliza antes de contratarla y seguir estos otros consejos:

- **Revisa las coberturas incluidas, sus límites y exclusiones:** Es decir, qué incluye y que no incluye la póliza y en qué casos la aseguradora no se hace cargo aunque esté contratada la cobertura.
- **Periodos de carencia:** Plazo de tiempo que debes esperar, desde que contratas el seguro, hasta que puedes utilizar una determinada cobertura (por ejemplo en seguros médicos).
- **Franquicias:** Cuantía de dinero que tienes que pagar de su bolsillo en cada siniestro aunque esté cubierto (por ejemplo en seguros de coche a todo riesgo).
- **Duración del contrato:** Comprueba si la póliza se renueva anualmente de manera automática, cuál es el plazo mínimo de preaviso para su cancelación, y si existe alguna penalización por baja anticipada.
- **Forma y periodicidad de pago:** Deben informarte si el seguro se paga de forma anual, semestral o mensual y si el precio es el mismo en las tres modalidades.

5.1.2. ENTIDADES BANCARIAS

Negar financiación por motivos de edad es una práctica ilegal y discriminatoria. Para ello es básico revisar si dicha decisión se basa en criterios objetivos o si por el contrario vulnera los derechos de las personas mayores.

TIPOS DE FINANCIACIÓN MÁS HABITUALES, REQUISITOS, VENTAJAS Y DESVENTAJAS

1) PRÉSTAMOS PERSONALES

Préstamos bancarios o privados de pequeñas cantidades de dinero destinados a cubrir imprevistos y afrontar gastos, generalmente con un tipo de interés alto.
Aunque se conceden en función de la capacidad económica de la persona, normalmente suelen limitarse a personas menores de 70 o 75 años.

En la mayoría de las entidades bancarias, los criterios para conceder préstamos personales a personas mayores son similares de los que se aplican al resto de clientes, pero hay ciertos aspectos que hay que tener en cuenta:

- **Edad del solicitante:** Importante tanto para pedir la financiación como al calcular el plazo de devolución.

- **Capacidad económica:** Se tendrá en cuenta el importe mensual de su pensión, si existen otros bienes y si tiene o no más deudas con otras entidades.

Además, en función de lo anterior, bancos pueden pedir otras garantías, como seguro de vida o avalistas.

Para solicitar un préstamo es necesario:

- Ser mayor de edad.
- Tener DNI o NIE en vigor.
- Acreditar el cobro de una nómina o pensión.
- Aportar la última declaración de la renta.
- Justificar que no se tienen deudas pendientes.
- Ser titular de una cuenta bancaria donde se ingresará el préstamo e igualmente se cobrarán las cuotas de su devolución.

2) PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS

Son aquellos préstamos que requieren una vivienda como aval, permitiendo solicitar cantidades más elevadas que en el préstamo personal.

No existe una ley que fije una edad máxima para solicitar una hipoteca, pero la mayoría de los bancos piden que el préstamo se termine de pagar antes de los 75 años.

- **Ventajas de las personas mayores a la hora de solicitar un préstamo hipotecario:**
    - Capacidad económica mínima garantizada y estable: Al cobrar una pensión mensual el banco tiene garantías de que todos los meses recibirán ingresos para hacer frente al pago de la hipoteca.
    - Propiedad de otros bienes inmuebles: Es más fácil que una persona mayor ya disponga de otra vivienda en propiedad, que pueden utilizar como aval.
- **Inconvenientes para las personas mayores a la hora de solicitar un préstamo hipotecario:**
    - Plazo de amortización menor: La mayoría de los bancos piden que el préstamo se termine de pagar antes de los 75 años, con lo que una persona de 65 años, por ejemplo, tendrá un plazo máximo de amortización de 10 años.
    - Menor porcentaje de tasación: El porcentaje que se concede no suele superior al 40-50% del precio total de la vivienda.
    - Avalistas: Los bancos suelen pedir que la persona que la solicita tenga el apoyo de avalistas más jóvenes, como pueden ser los hijos que deben acreditar su solvencia económica.

3) ALTERNATIVAS DE FINANCIACIÓN PARA PERSONAS MAYORES

Existen otras alternativas de financiación entre las que pueden escoger, por ejemplo:

- **Hipoteca inversa:** Estas personas reciben una renta vitalicia a cambio de que ofrezcan su vivienda como garantía, sin perder su titularidad.
- **Venta de nuda propiedad:** La venta de la titularidad de la casa a una tercera persona, pero manteniendo el derecho de usufructo (usar y disfrutar de la vivienda).

Recuerda que toda oferta de financiación para mayores de 65 debe cumplir con estos requisitos básicos:

1. **Valoración de capacidad económica.** El banco debe valorar ingresos, patrimonio y esperanza de vida, pero sin discriminar por edad.

2. **Información clara y comprensible, con un lenguaje sencillo.**
   Toda información y documentación escrita y contratos deben incluir ejemplos y costes reales, todo ello de manera clara y con lenguaje sencillo.
3. **Derecho a asesoramiento notarial** en préstamos hipotecarios o inversos durante los 10 días antes de la firma de la hipoteca.

EL MALTRATO INSTITUCIONAL Y LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS MAYORES

1. CENTROS DE SALUD Y HOSPITALES

Los servicios y prestaciones sanitarias son un derecho para toda la población, nadie podrá ser excluido de un protocolo de actuación sanitaria, excepto por razones médicas motivadas.

La mayor parte de las personas mayores de 65 años tienen buena salud, se encuentran y activas, pueden llevar vida independiente y tomar decisiones sobre todos los aspectos de su vida. Los profesionales que trabajan en hospitales y centros de salud deben respetar sus derechos, así como su el ejercicio de su libertad sobre cómo y donde quieren vivir así como qué cuidados quieren recibir.

DERECHOS COMO PACIENTE

- **Derecho a ser informado** de manera clara y en lenguaje comprensible sobre el estado de salud, tratamientos y riesgos y a acceder a la historia clínica, informes de alta, pruebas e informes de resultados, con conservación y custodia conforme a la ley.
- **Derecho a identificar a los profesionales** que atienden (nombre y categoría), a formular reclamaciones y sugerencias y a recibir respuesta dentro de los plazos que marque cada servicio de salud.
- **Derecho al Consentimiento Informado:** Es decir, derecho a recibir toda la información necesaria para valorar y decidir si aceptas o no el tratamiento propuesto.
- **Derecho a la intimidad:** Atención en condiciones que garanticen intimidad, dignidad, autonomía y seguridad.
- **Confidencialidad:** Nadie puede acceder a los datos personales de salud sin su autorización, salvo en circunstancias excepcionales reguladas por la ley.
- **Derecho a la Igualdad y no discriminación** por parte del personal sanitario.

Qué hacer si no se respetan los derechos:

1. Se puede hablar directamente con el personal sanitario.
2. Consultar en el departamento de atención al paciente: oficinas especializadas para recibir quejas y resolver conflictos.
3. Presentar una reclamación formal: Si no se resuelve el problema, se puede presentar una queja por escrito ante las autoridades sanitarias competentes o defensores del paciente.
4. Asesoramiento legal: En casos graves de negligencia o discriminación, un abogado especializado en derecho sanitario puede ayudar para valorar la posible reclamación.

2. RESIDENCIAS Y CENTROS DE DÍA

Todas las personas, también las institucionalizadas en residencias o usuarios de centros de día, merecen un trato digno y personalizado.

Por ello es importante conocer los derechos y cauces adecuados para poner una queja en relación al trato recibido por los profesionales que trabajan en la residencia.

LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS MAYORES

1. **Derecho a la dignidad y al trato respetuoso.**
   Todas las personas mayores tienen derecho a ser tratadas con respeto y dignidad, sin discriminación por edad, género, discapacidad u otra condición.
2. **Derecho a la intimidad y privacidad.**
   Las residencias deben garantizar mantener su espacio personal seguro y privado, recibir visitas de familiares y amigos en condiciones de respeto.
3. **Derecho a recibir una atención adecuada.**
   Las residencias deben garantizar supervisión médica regular y seguimiento de enfermedades crónicas, medicación administrada de manera correcta y segura, acceso a fisioterapia, rehabilitación y otros servicios de apoyo cuando sean necesarios.
4. **Derecho a la autonomía y a la toma de decisiones.**
   Siempre que sea posible, las personas mayores deben poder decidir actividades, horarios y rutinas, la ropa que visten o las actividades en las que desean participar.
   La autonomía de los residentes es muy importante para que no desarrollen sentimientos de frustración, tristeza o incluso depresión.
5. **Derecho a mantener el vínculo con sus familiares y amigos.**
   Las residencias deben facilitar e incentivar las visitas y la comunicación con sus seres queridos, respetando siempre las necesidades y deseos de la persona mayor.
   El contacto con sus círculos íntimos y cercanos es esencial para que los residentes no se sientan aislados ni olvidados.
6. **Derecho a la información.**
   Deben recibir información clara sobre su estado de salud, tratamientos y cualquier otro aspecto que afecte su vida en la residencia, deben poder participar en la toma de decisiones que afecten a su vida cotidiana, fomentando autonomía y control sobre su propio cuidado.

Si no se cumplen estos derechos, cómo y dónde reclamar:

- **La vía interna (Diálogo y Hoja de Reclamaciones).**
  Solicitar una reunión con el personal de supervisión o la dirección del centro. Si la reunión no surte efecto, se puede solicitar la Hoja de Reclamaciones oficial, la persona que reclama debe quedarse su copia sellada.
- **La vía administrativa (Inspección de Servicios Sociales).**
  Si la vía interna no funciona o el problema es grave, presenta una queja o denuncia formal ante la Inspección de Servicios Sociales.
- **La vía judicial (Denuncia por Negligencia o Maltrato).**
  En los casos más graves, se debe acudir a la vía judicial. Para ello, es fundamental contar con el asesoramiento de un abogado especializado en negligencias. Además, si los hechos pudieran ser constitutivos de delito, se puede interponer una denuncia ante la Policía o Guardia Civil, o directamente en la Fiscalía, que tiene una sección especializada en la protección de personas mayores y con discapacidad.

ACCESIBILIDAD Y AJUSTES RAZONABLES

La accesibilidad universal es la característica que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, objetos y dispositivos, para que todas las personas las puedan usar y entender de la forma más segura, cómoda y autónoma posible.

La inclusión y la accesibilidad van de la mano, ya que las personas con discapacidad necesitan que los productos y servicios sean accesibles para poder utilizarlos en igualdad de condiciones que el resto de las personas.

Estos son los principales tipos de accesibilidad:

- **Accesibilidad física:** Es la que permite que las personas con movilidad reducida puedan desplazarse con autonomía.
- **Accesibilidad sensorial:** Diseñada para personas con discapacidad visual o auditiva.
- **Accesibilidad cognitiva:** Es fundamental para personas con discapacidad intelectual, autismo u otras condiciones que afectan a la comprensión.
- **Accesibilidad digital:** Cada vez más servicios se ofrecen online que no están pensados para todos.

Cuando las medidas de accesibilidad universal no son suficientes son necesarios los ajustes razonables, que son aquellas modificaciones necesarias del entorno para facilitar la accesibilidad y la participación de una persona con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, son inmediatos y personalizados.

1. Responden a una necesidad específica
2. Deben implementarse sin demora injustificada
3. Deben ser proporcionado en términos de recursos
4. Deben garantizar la participación efectiva

EJEMPLOS DE ACCESIBILIDAD: SERVICIOS PÚBLICOS SANITARIOS

La accesibilidad en los servicios públicos sanitarios es una cuestión clave para garantizar el derecho a la salud de toda la población.

La accesibilidad en los servicios públicos, y especialmente en el ámbito sanitario, no debe entenderse únicamente como la eliminación de barreras físicas. Para lograr una atención verdaderamente inclusiva, es necesario adaptar tanto las estructuras físicas como las formas de comunicación, la tecnología empleada y, sobre todo, las actitudes del personal profesional.

PERSONAS MAYORES

La accesibilidad cognitiva, que implica el uso de un lenguaje claro y sencillo, señales visuales comprensibles y una comunicación pausada, es fundamental. También lo es el respeto a los ritmos de cada persona y la promoción de su autonomía, evitando actitudes paternalistas. Incorporar personal de apoyo o voluntariado que pueda acompañar en la comprensión de trámites y citas médicas puede marcar una gran diferencia.

Las aplicaciones de cita previa o los portales de salud deben contar con versiones simplificadas, posibilidad de atención telefónica y asistencia presencial para quienes lo necesiten.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Garantizar una atención sanitaria inclusiva implica aplicar el principio de ajustes razonables, es decir, realizar las modificaciones necesarias para que cada persona pueda ejercer su derecho a la salud sin discriminación. Esto puede incluir, por ejemplo, disponer de sillas de exploración adaptadas, permitir la presencia de una persona de apoyo durante las consultas, o utilizar materiales visuales y táctiles para explicar procedimientos médicos.

LA ESPECIAL IMPORTANCIA DE LA ACCESIBILIDAD EN LAS RESIDENCIAS DE PERSONAS MAYORES

La accesibilidad no solo facilita la movilidad física, sino que también promueve la independencia y la autonomía. Los espacios pensados y diseñados para los usuarios permiten que las personas mayores tengan una mayor libertad a la hora de desplazarse por las instalaciones, poder participar en actividades y socializar, contribuyendo así a un envejecimiento más activo y saludable.

Ejemplos de accesibilidad:

1. **Rampas de acceso:** Fundamentales para facilitar el acceso a las personas que usan sillas de ruedas o andadores. Estas deben estar ubicadas en todas las entradas y salidas principales, así como en áreas comunes como jardines y patios.
2. **Ascensores:** Deben ser lo suficientemente amplios para acomodar sillas de ruedas y tener botones a una altura accesible para todos.
3. **Barandillas y pasamanos:** Estos deben estar instalados a una altura cómoda y ser continuos para ofrecer un soporte constante.
4. **Baños adaptados:** Esenciales para garantizar la privacidad y la independencia de los residentes con problemas de movilidad.
5. **Puertas y pasillos anchos:** Las puertas y pasillos deben ser lo suficientemente anchos para permitir el paso de sillas de ruedas y andadores.
6. **Superficies antideslizantes:** Aumentando la seguridad de los residentes.
7. **Iluminación adecuada:** Una buena iluminación es fundamental para ayudar a los residentes a moverse con seguridad.

BENEFICIOS DE LA DE ACCESIBILIDAD

1. **Mejora de la movilidad**
   Las características de accesibilidad permiten a los residentes moverse libremente por la residencia, reduciendo la dependencia de la asistencia del personal y fomentando la independencia.
2. **Aumento de la seguridad**
   Implementar estas características reduce el riesgo de caídas y accidentes, proporcionando un entorno seguro para todos los residentes.
3. **Promoción de la independencia**
   La accesibilidad fomenta la independencia de los residentes, permitiéndoles participar activamente en las actividades diarias y mantener su autonomía.
4. **Inclusión social**
   Un entorno accesible asegura que todas las personas residentes, independientemente de sus capacidades físicas, puedan participar en eventos y actividades sociales, promoviendo la inclusión y el sentido de comunidad.

TEMA 6.- ESTAFAS FRAUDES Y ABUSOS ECONÓMICOS

Si desde la niñez, nos enseñaron que “no hay que abrir la puerta de casa a personas desconocidas”. Más aún es de aplicación este consejo cuando se van cumpliendo años.

Hoy en día, se puede ser víctima de una estafa, fraude o engaño sin abrir la puerta. Las situaciones de riesgo surgen a través de una llamada de teléfono ofreciendo determinados servicios, una carta, un SMS, un correo electrónico o un whatsApp.

No se trata de crear alarmas. La idea es transmitir la necesidad de protección de los derechos como consumidores y usuarios a través de la información: conocer con antelación los posibles fraudes que pueden afectar a la seguridad económica al asumir un servicio o adquirir un producto que, en muchas ocasiones, está fuera de las posibilidades económicas reales y no cubre ninguna necesidad efectiva.

POSIBLES FRAUDES Y ENGAÑOS

1. ELECTRICIDAD – GAS Y TELEFONÍA

2. BANCOS Y TARJETAS DE CRÉDITO
3. PRODUCTOS “PRODIGIOSOS” y VENTA DE LIBROS U OTROS OBJETOS EN EL HOGAR
4. DERECHO DE DESISTIMIENTO

1.- ELECTRICIDAD, GAS Y TELEFONÍA

Las prácticas comerciales de “dudosa legalidad” más frecuentes se llevan bien mediante visitas a domicilio de comerciales de ciertas empresas bien a través de llamadas telefónicas y consisten en:

- El comercial consigue hacerse con una factura anterior alegando que va comparar precios. Con la copia de dicha factura, donde constan todos los datos del titular y del contrato, le cambian de empresa comercializadora. Nunca facilite una factura anterior, ni el contrato que tiene en vigor.
- El comercial comunica que, ante el cambio en el mercado eléctrico y del gas, o bien por problemas en la cobertura de la línea de teléfono, o bien ante la imposibilidad de mantener el servicio por parte de su actual compañía, le han “asignado” contratar con la suya, por lo que proceden a pedirle el contrato en vigor o una factura anterior.
- El comercial comunica que con la actual regulación del mercado eléctrico y gasista es obligatorio que suscriba un contrato complementario de mantenimiento o de revisión de la instalación.
- **Falsas revisiones de gas:** es un timo clásico. Los presuntos instaladores acuden a los domicilios para hacer lo que llaman una revisión rutinaria. Y siempre encuentran fallos que reparar (la goma del butano está rajada, el cabezal está defectuoso, etc.) o instalaciones que no cumplen la normativa vigente. Son reparaciones falsas e innecesarias por las que cobran en efectivo. La realidad es que cuando sea necesario revisar las instalaciones de gas natural la empresa suministradora se pone en contacto con el usuario para concertar una visita. En la visita, no hay que pagar en efectivo al revisor, ya que el importe se carga en una factura posterior.
- **“Slamming”**, activan la preselección con otro operador, sin que el abonado lo haya solicitado, utilizando técnicas fraudulentas. Si nos ofrecen un contrato nuevo o mejora del anterior, debemos exigir que nos faciliten por escrito una propuesta con las condiciones del nuevo contrato, a fin de estudiarlo y si resulta de nuestro interés, poder formalizar el mismo.

Especialmente precavido se ha de estar ante los servicios de tarificación adicional y mensajes SMS Premium, que tienen un coste superior al habitual. No son propiamente servicios de telecomunicaciones, son servicios de información, comunicación, entretenimiento u otros. Los prefijos de tarificación adicional son los **803, 806, 807, 905 y 907**.

Por ello, si se está viendo la televisión y, por parte del presentador, se invita a participar en un concurso, en un sorteo o en una votación, hay que tener en cuenta que se trata de un servicio de tarificación adicional, por el que se paga un precio elevado, mucho mayor que una llamada normal.

Participar, llamando a ese número de tarificación adicional, implica, en algunos casos suscribirse a mensajes SMS Premium, por los que también se abona un alto precio.

.

Consejos

- Efectuar un control de las facturas, para vigilar si el gasto se corresponde con las llamadas realizadas.
- Comprobación de las facturas para evitar llamadas a números de tarificación adicional o a suscripciones a mensajes SMS Premium.
- Si se recibe facturas de un operador distinto al que se tiene contratado, se debe presentar una reclamación.

- No aceptar llamadas a cobro revertido si no se está absolutamente seguro de conocer quien lo solicita. Puede tratarse de una llamada fraudulenta y pagar gastos por ese engaño.
- No facilitar los números de teléfono propios a desconocidos que lo soliciten, bajo cualquier pretexto. Se han detectado casos en los que sólo intentan conocer las características de las líneas para posibles desviaciones.

Cómo reclamar
Si se es víctima de prácticas comerciales agresivas o de dudosa legalidad, primero se debe realizar una reclamación formal ante la empresa comercializadora y, dependiendo del caso, darle traslado a la empresa distribuidora. Si no se obtiene respuesta o no es satisfactoria, se puede interponer una reclamación ante el Defensor del Cliente (algunas empresas disponen de esta figura).

Si no se obtiene una solución, se puede acudir a entes oficiales, como el Servicio de Consumo del Principado de Asturias (Consumo Astur), las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) de la ciudad o localidad de residencia. Algunas empresas del sector de la energía están adheridas al Sistema Arbitral de Consumo, que es un medio rápido, eficaz y gratuito de resolución de conflictos. También se puede contactar al Centro de Atención Ciudadana (SAC) del Principado de Asturias para obtener orientación sobre los trámites a seguir.

También se puede acudir a una asociación de consumidores, donde se asesora e incluso se tramita la reclamación.

Las reclamaciones por servicios de tarificación adicional o mensajes SMS Premium se denuncian ante la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional.

2.- BANCOS Y TARJETAS DE CRÉDITO Y PRÉSTAMOS

Los fraudes bancarios habituales para personas mayores se producen porque se aprovechan de la confianza, la soledad y, a veces, una menor familiaridad con las tecnologías digitales. Las estafas más comunes incluyen:

- **Phishing y suplantación de identidad:** Los estafadores envían correos electrónicos, mensajes de texto SMS o realizan llamadas telefónicas que parecen provenir del banco u organismos oficiales (como la Seguridad Social o Hacienda) para solicitar datos personales, contraseñas o números de tarjeta bancaria, argumentando supuestos problemas de seguridad, trasferencias incompletas o reembolsos inesperados.
- **Fraudes en cajeros automáticos:** Manipulación de cajeros o la "ayuda" de desconocidos que, con la excusa de asistir a la persona mayor, roban sus datos bancarios o dinero en efectivo.
- **Llamadas del "falso técnico" o "falso empleado bancario":** Un estafador se hace pasar por un técnico informático o un empleado del banco y convence a la víctima de que debe realizar una operación (como una transferencia) para resolver un problema de seguridad urgente en su cuenta, o le pide las claves bancarias.
- **Robo de identidad:** Obtención de documentos personales, tarjetas de crédito o información confidencial para realizar operaciones fraudulentas.

Recomendaciones para protegerse:

- No se debe compartir información personal ni bancaria por teléfono, correo electrónico o mensaje de texto.
- Desconfiar de ofertas o premios inesperados que requieran un pago por adelantado o datos bancarios.
- En caso de dudas, se debe acudir personalmente a la sucursal bancaria o llamar al número de atención al cliente oficial (nunca a un número proporcionado por un desconocido).
- No aceptar ayuda de extraños en los cajeros automáticos.

- Hablar con familiares o expertos de confianza, antes de tomar decisiones financieras importantes.
- Revisar los extractos bancarios y recibos cargados en sus cuentas bancarias para comprobar sus gastos y compras. Si detecta el cargo de un importe de una compra o de un servicio no realizado póngase en contacto con su banco.

También los PRÉSTAMOS INMEDIATOS que vienen ofreciendo los bancos, también conocidos como microcréditos o préstamos rápidos, conllevan riesgos significativos y son utilizados para estafas y abusos, especialmente con personas vulnerables. Los problemas habituales incluyen:

CONDICIONES ABUSIVAS Y USURA

- **Intereses desmesurados:** El principal problema de los préstamos rápidos legítimos, pero no siempre éticos, es la aplicación de tasas de interés (TAE) muy elevadas, que pueden ser consideradas usurarias y llevar a una espiral de deuda de difícil salida.
- **Inclusión de cláusulas abusivas:** de vencimiento anticipado de préstamos y créditos, de cobro de comisiones por posiciones deudoras, de comisiones de apertura, gastos hipotecarios, etc...
- **Falta de transparencia:** Muchas empresas no informan claramente de todas las condiciones, comisiones y las consecuencias del impago, dificultando que el consumidor comprenda completamente lo que está firmando.
- **Vinculación a otros productos:** En ocasiones, la concesión del préstamo puede estar condicionada a la contratación de otros productos financieros innecesarios o costosos.

CONSECUENCIAS FINANCIERAS

- **Endeudamiento severo:** La facilidad para obtener estos préstamos puede inducir a contratar varios para pagar deudas anteriores, creando una bola de nieve de endeudamiento.
- **Daño al historial crediticio:** El impago de un préstamo, incluso uno fraudulento, puede resultar en la inclusión del usuario en ficheros de morosos, dificultando el acceso a créditos legítimos en el futuro.
- **Pérdida de patrimonio:** En casos extremos de impago y usura, los métodos de cobro pueden derivar en procedimientos judiciales y, finalmente, el embargo de bienes.

RECOMENDACIONES CLAVE

- Verifique al prestamista: Asegúrese de que la entidad esté registrada y regulada por los organismos financieros pertinentes en su país (por ejemplo: Banco de España o CNMV).
- Nunca pague por adelantado: Un prestamista legítimo no pedirá dinero para conceder un préstamo.
- Leer la letra pequeña: Hay que analizar detenidamente el contrato, especialmente la TAE, las comisiones y las penalizaciones por impago.
- No precipitarse: Tomarse un tiempo para considerar la oferta y, si hay dudas, consultar con un asesor financiero o una asociación de consumidores.

3.- PRODUCTOS “PRODIGIOSOS” Y VENTA DE LIBROS U OTROS OBJETOS EN EL HOGAR

En la publicidad, sobre todo televisiva, son habituales las ofertas de determinados productos que conocemos como “productos milagro”, sobre los que no existe ninguna seguridad que cumplan con la función terapéutica que publicitan. Su venta es un fraude para el consumidor y puede constituir un grave riesgo para la salud. Para su venta se utiliza una publicidad particular, pseudocientífica, que atrapa a muchos incautos.

Los productos “maravillosos” más frecuentes son:

- Agua magnetizada o imantada
- Aparatos de magnetoterapia
- Mantas y colchones
- Productos para adelgazar sin esfuerzo
- Plantillas para problemas cardiovasculares y estomacales
- Productos que curan el cáncer
- Pulseras magnéticas y aparatos de masajes para curar procesos reumáticos
- Productos para adelgazar o dejar de fumar sin esfuerzo
- Productos que hacen desaparecer las arrugas
- Terapias exóticas o de antiguas civilizaciones, como gemas en pulseras y colgantes

Otras veces se trata de **venta de libros u otros objetos en el hogar**. Comerciales de editoriales o de otro tipo de empresas (pequeños electrodomésticos, objetos novedosos para el hogar, menaje, etcétera) se personen en el domicilio de personas mayores para ofrecerles sus productos. Suelen valerse de un regalo como gancho para instarle a comprar, al tiempo que ofrecen una financiación inmediata para que la adquisición no le suponga dificultades económicas.

Precauciones

- Desconfiar de los productos u objetos que puedan solucionar o curar todo, y sin producir efectos secundarios.
- Suelen publicitarse con la palabra “natural” o con composición “secreta”.
- Si se ha adquirido un producto milagro y ocasiona efectos secundarios no deseados, se deber acudir al centro de salud u hospital. Se debe guardar el ticket o justificante de compra, para reclamar ante las autoridades de salud y consumo.
- Informarse bien del precio. Algunos tienen un precio elevado, y puede que se oferten con una financiación inmediata, que incrementará su precio.
- Es muy importante no tomar decisiones rápidas. Si alguien se ve empujado a contestar de modo inmediato para ganar un premio, no se debe actuar de modo impulsivo. Hay que tomarse un tiempo para verificar si eso es cierto.

DERECHO DE DESISTIMIENTO

El derecho de desistimiento es la facultad del consumidor de dejar sin efecto un contrato, sin necesidad de justificación y sin penalización alguna, principalmente en compras a distancia (online, por teléfono, etc.) y fuera de establecimiento mercantil.

FUNCIONAMIENTO DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO

- **Plazo de ejercicio:** El consumidor dispone de un plazo mínimo de 14 días naturales para ejercer este derecho.
    - Para la compra de bienes, el plazo comienza desde el día en que el consumidor recibe el producto.
    - Para la contratación de servicios, el plazo comienza desde el día de la celebración del contrato.

    - Si el vendedor no ha informado al consumidor sobre su derecho de desistimiento, el plazo se extiende automáticamente a 12 meses adicionales.

- **Formalidad:** El ejercicio del derecho de desistimiento no está sujeto a ninguna formalidad especial; basta con que se acredite de cualquier forma admitida en derecho. Se puede utilizar el formulario de desistimiento que el vendedor debe proporcionar obligatoriamente, o cualquier otra declaración inequívoca.
- **Costes:**
    - El vendedor debe reembolsar el precio total del producto, incluyendo los costes de entrega iniciales (los gastos de envío estándar).
    - El consumidor generalmente soporta los costes directos de devolución de los bienes, a menos que el empresario haya aceptado asumirlos o no le haya informado claramente de que debe hacerlo.
- **Obligaciones posteriores:**
    - Una vez comunicado el desistimiento, el consumidor tiene 14 días adicionales para devolver los productos.
    - El vendedor tiene un plazo máximo de 14 días naturales desde que es informado del desistimiento para devolver el dinero al consumidor, pudiendo retener el reembolso hasta recibir los bienes o una prueba de su devolución.

EXCEPCIONES AL DERECHO DE DESISTIMIENTO

Existen ciertos tipos de contratos y productos para los que no aplica el derecho de desistimiento, entre ellos:

- Bienes confeccionados según las especificaciones del consumidor o claramente personalizados.
- Bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez (alimentos frescos, etc.).
- Bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega (ropa interior, ciertos productos cosméticos).
- Grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o programas informáticos precintados que hubiesen sido desprecintados por el consumidor.
- Suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material, cuando la ejecución haya comenzado con el previo consentimiento expreso del consumidor.
- Contratos de servicios cuya ejecución ya ha comenzado, siempre que el consumidor hubiera dado su consentimiento expreso y reconocido que perdería su derecho de desistimiento una vez el contrato hubiera sido completamente ejecutado por el empresario.

7. CUESTIONES BANCARIAS: USO FORZOSO DE BANCA DIGITAL

DERECHOS DE LAS PERSONAS MAYORES EN LAS ENTIDADES BANCARIAS

El uso de la banca online está cada vez más extendido. No obstante, para ciertas personas, sobre todo las de mayor edad, la digitalización bancaria y el menor número de sucursales pueden suponer una limitación para relacionarse con su banco, obtener dinero en efectivo o realizar determinadas gestiones.

Poder acceder con facilidad y garantías a los servicios de los bancos es un componente importante de la inclusión y cohesión social.

Por todo ello, los mayores no están obligados a tener acceso a Internet o disponer de un 'smartphone' para operar con el banco, sino que es la entidad bancaria la que debe facilitar el acceso a los servicios bancarios a través de la atención personalizada, basada en las necesidades de este colectivo.

Es importante, en este sentido, identificarse como persona mayor de 65 años o persona con discapacidad y solicitar que te apliquen el Protocolo de atención personalizada a personas mayores y personas con discapacidad. Si la entidad bancaria le indicase que no tiene, puede reclamar e informarles de la existencia del Protocolo Estratégico para Reforzar el Compromiso Social y Sostenible de la Banca, firmado por la Asociación Española de Banca, y la Confederación Española de Cajas de Ahorros y la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito.

Los derechos que se recogen en este Protocolo los podemos resumir los siguientes:

1.- Atención personalizada en oficinas con la ampliación de los horarios de atención presencial de las 9 a las 14 horas para servicios de caja, en ventanilla o cajero.

2.- Atención personalizada, con disponibilidad de, al menos, una persona por oficina para llevar a cabo estas funciones de atención presencial.

3.- Trato preferente, en caso de que haya un gran número de clientes en las oficinas, con un sistema de turnos para mayores de 65 años y personas con discapacidad.

5.- Gestión de citas previas y atención telefónica de forma gratuita y atendida de manera personal (y no mediante grabación o inteligencia artificial) para los clientes mayores o con discapacidad.

6.- Horario ampliado de atención telefónica mínimo entre las 9:00h y las 18:00h, para aquellos clientes a los que se les presten servicios en entidades bancarias que no tengan oficina física.

7.- Cajeros automáticos, aplicaciones y páginas web más adaptados, accesibles y sencillas.

8.- Formación específica del personal y trabajadores de la entidad bancaria para que puedan atender correctamente las necesidades de personas mayores y personas con discapacidad.

9.- La entidad bancaria está obligada a facilitar la realización de todo tipo de gestiones a todos sus clientes, adaptándolas a su situación personal, sin necesidad de que un familiar o amigo actúe de intermediario.

Y además, a las personas mayores de 65 años y aquellas con una discapacidad reconocida igual o superior al 33 por ciento no se les podrán cobrar comisiones cuando saquen dinero en efectivo en la ventanilla de su banco.

8. TRÁMITES DE SALUD Y DECISIONES MÉDICAS

1. CONSENTIMIENTO INFORMADO

El consentimiento informado para personas mayores sigue los mismos principios legales y éticos que para cualquier adulto, pero requiere adaptaciones en la forma de presentar la información para asegurar una comprensión y voluntariedad efectivas. El objetivo es salvaguardar la autonomía del paciente.

REQUISITOS ESENCIALES DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

Para que el consentimiento sea válido, se deben cumplir cuatro criterios fundamentales:

- **Información suficiente:** El paciente debe recibir detalles claros y veraces sobre el diagnóstico, el procedimiento propuesto, sus riesgos, beneficios y alternativas (incluida la opción de no hacer nada).
- **Comprensión:** El paciente debe entender la información proporcionada. Aquí es donde las adaptaciones son cruciales.
- **Capacidad:** El paciente debe tener la capacidad mental y legal para tomar una decisión informada. La edad por sí sola no determina la incapacidad.
- **Voluntariedad:** La decisión debe tomarse libremente, sin coerción ni influencia indebida.

ADAPTACIONES PARA PERSONAS MAYORES

La presentación de la información debe adaptarse a las posibles limitaciones visuales, auditivas o cognitivas asociadas a la edad:

- **Lenguaje claro y simple:** Evitar jerga médica. Usar un lenguaje sencillo y directo.
- **Formato accesible:** Emplear letras grandes, buen contraste y, si es necesario, medios audiovisuales. Se recomienda un entorno tranquilo para facilitar la concentración.
- **Comunicación paciente:** Dar tiempo suficiente para asimilar la información, permitir preguntas y verificar la comprensión. Puede repetirse la información en varias sesiones si fuera necesario.
- **Apoyo familiar o representante legal:** En casos de deterioro cognitivo, puede involucrarse a la familia o al representante legal, siempre respetando la opinión y deseos previos del paciente. Si la persona es competente, ella debe dar el consentimiento.

CONTENIDO DEL DOCUMENTO

El documento de consentimiento informado debe incluir, como mínimo:

- Datos de identificación del paciente, del médico y del centro de salud (si aplica).
- Descripción detallada del procedimiento o tratamiento.
- Objetivos y resultados esperados.
- Riesgos o complicaciones posibles.
- Alternativas disponibles.
- Cláusula de confidencialidad y sus límites legales.
- Confirmación de voluntariedad y posibilidad de retirarse del procedimiento en cualquier momento.
- Fecha, lugar y firmas del paciente o representante, del médico y, en ocasiones, de testigos.

Es crucial que el proceso no se limite a la firma de un documento, sino que sea un **proceso de diálogo y comunicación** que garantice que la persona mayor entiende y acepta libremente la intervención propuesta.

2. VOLUNTADES ANTICIPADAS (TESTAMENTO VITAL)

Las voluntades anticipadas, también conocidas como testamento vital o documento de instrucciones previas, permiten expresar por adelantado los deseos sobre la atención médica y los tratamientos que se desean recibir o rechazar si, en algún momento, la persona no puede comunicarlos por sí misma.

¿QUÉ SON?

Es un documento legal donde una persona manifiesta anticipadamente su voluntad sobre:

- **Cuidados de salud:** Tratamientos que desea recibir o rechazar (soporte vital, reanimación, ventilación asistida, etc.).
- **Cuidados paliativos:** Preferencias sobre manejo del dolor y confort al final de la vida.
- **Destino del cuerpo u órganos:** Donación de órganos o instrucciones tras el fallecimiento.
- **Designación de representante:** Posibilidad de nombrar a una o varias personas de confianza para que velen por el cumplimiento de los deseos expresados.

IMPORTANCIA PARA LAS PERSONAS MAYORES

- **Garantiza la autonomía y valores personales:** Asegura que las decisiones se ajustan a lo que la persona desea, incluso si pierde la capacidad de decidir.
- **Reduce la carga emocional de la familia:** Evita decisiones difíciles sin conocer la voluntad del paciente.
- **Facilita el trabajo sanitario:** Evita conflictos éticos o legales proporcionando una guía clara.

REQUISITOS Y TRAMITACIÓN EN ESPAÑA

Cualquier persona mayor de 16 años, con capacidad legal, puede otorgar este documento. Se puede formalizar:

1. **Ante notario:** Escritura pública.
2. **Ante testigos:** Tres testigos, dos de ellos sin relación familiar ni patrimonial con la persona otorgante.
3. **En el Registro Autonómico:** Presentación ante el organismo correspondiente de cada Comunidad Autónoma.

Una vez formalizado, debe inscribirse en el **Registro de Voluntades Anticipadas**. En Asturias, se puede realizar:

- **En Centros de Salud:** Ante el profesional de trabajo social, sin necesidad de testigos.
- **En la Consejería de Salud:** Registro presencial con cita previa.
  Dirección: C/ Ciriaco Miguel Vigil, 9, 33005 Oviedo, Asturias.

3. APOYO PARA PERSONAS MAYORES CON DIFICULTADES PARA COMUNICARSE CON LOS SERVICIOS SANITARIOS O PRESENTAR RECLAMACIONES

Las personas mayores en Asturias cuentan con varios recursos públicos y sociales que facilitan el acceso a la información, la presentación de quejas y la comunicación con los servicios sanitarios.

1. SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/USUARIO

Disponibles en todos los centros sanitarios del SESPA.

- **Atención presencial:** En oficinas de atención del usuario de hospitales y centros de salud. El personal ayuda a redactar reclamaciones y resolver dudas.
- **Atención telefónica:**
  - Servicio de Atención al Ciudadano del HUCA: **900 33 30 01**
  - Teléfono de información del Principado de Asturias: **012**

2. APOYO A TRAVÉS DE TERCEROS

- **Familiares o representantes legales:** Pueden presentar quejas con autorización o acreditación de representación.
- **Servicios Sociales Municipales:** Ofrecen orientación, acompañamiento y apoyo para gestiones sanitarias. Es recomendable solicitar cita previa.
- **Asociaciones y ONGs:** Entidades como Cáritas o la Mesa del Tercer Sector pueden proporcionar asesoramiento y acompañamiento.

3. OTROS ORGANISMOS DE DEFENSA DE DERECHOS

- **Defensor del Pueblo:** Para casos donde no se respetan derechos o no hay respuesta de la administración.
- **Servicios de Consumo:** Para reclamaciones vinculadas a servicios privados de salud.

En resumen, la clave es recurrir a los **Servicios de Atención al Usuario**, solicitar apoyo a familiares o profesionales sociales y utilizar los organismos públicos existentes para garantizar un acceso adecuado a la información, la atención y la defensa de derechos.

9.- PRESTACIONES DE LA SEGURIDAD SOCIAL:

PENSIONES, JUBILACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS

A. Pensión de Jubilación Contributiva

Esta prestación se gestiona directamente a nivel nacional a través del Instituto Nacional de la Seguridad Social. (INSS).

- **Edad:** La edad legal varía cada año y debe ser consultada para su caso específico.
- **Cotización:** Se requiere un **mínimo de 15 años cotizados**. De esos años, al menos **2 deben estar dentro de los 15 años inmediatamente anteriores** a la solicitud.
- **Cálculo:** Se basa en las bases de cotización de los **últimos 25 años** (300 meses).
- **Solicitud:** A través del **INSS** (online con certificado/Cl@ve, o presencial con cita previa en los Centros CAISS).

B. Pensiones No Contributivas (PNC)

- **PNC de Jubilación:** El requisito clave es tener **65 años o más**. La cuantía máxima es de **7.905,80 euros al año** en 2025.

- **Salario Social Básico (SSB):** Ayuda económica autonómica en Asturias para garantizar ingresos mínimos a familias sin recursos. Es **incompatible** con la PNC y con el Ingreso Mínimo Vital (IMV).

- **Ley de Dependencia:** Es una prestación destinada a financiar los cuidados si se tiene un grado de Dependencia reconocido. Se traduce en servicios (como Ayuda a Domicilio) o ayudas económicas para cuidadores/as.

2. COMPATIBILIDADES

Tipo de Pensión	Regla de Compatibilidad con el Trabajo	Notas
Pensión de Viudedad	Es **compatible** con cualquier trabajo.	N/A
Pensión No Contributiva (PNC)	Es **compatible** con el trabajo.	Los ingresos totales (pensión + trabajo) no pueden superar el límite de carencia de rentas (**7.905,80 euros** para una persona sola en 2025).
Jubilación Contributiva	Es, por lo general, **incompatible**.	Hay excepciones, como la **Jubilación Flexible**.

3. DERECHOS A COMPLEMENTOS

Si su pensión es baja o tiene ciertas responsabilidades, puede solicitar los siguientes complementos:

Tipo de Pensión	Complemento	Detalle y Cuantía (2025)
Contributivas	**Complemento a Mínimos**	Si su pensión contributiva es menor que el mínimo legal, el Estado añade la diferencia, siempre que no supere el límite de rentas fijado.
Contributivas	**Complemento por Brecha de Género**	Se añade por cada hijo/a (hasta 4) a su pensión de jubilación, incapacidad o viudedad. **Cuantía 2025:**

Tipo de Pensión	Complemento	Detalle y Cuantía (2025)
		Aprox. **35,90 euros al mes** por hijo.
PNC	**Complemento de Alquiler**	Ayuda anual para beneficiarios de PNC que vivan de alquiler. **Cuantía 2025: 525 euros anuales**.

4. PÉRDIDA O REDUCCIÓN DE PENSIÓN POR CAMBIOS FAMILIARES (OBLIGACIÓN DE INFORMAR)

Este es el punto más importante: Debe **notificar cualquier cambio** en su situación personal, familiar o económica a los organismos gestores en un plazo de **30 días**.

Si no informa de...	Consecuencias Posibles
Cambios de ingresos (trabajo, herencia, venta)	La pensión se **suspenda**, se **reduzca** o le obliguen a **devolver** el dinero cobrado indebidamente.
Cambios en la unidad familiar (se casa, un hijo se va/vuelve)	La cuantía de su **PNC** o **Salario Social Básico** se recalcule o se suspenda.
Nuevo matrimonio/Pareja de Hecho	Se **extinga** su Pensión de Viudedad (salvo excepciones).

Puntos de Contacto en Asturias

- **INSS (Seguridad Social):** Para todas las pensiones contributivas (Jubilación, Viudedad, Incapacidad).
- **Servicios Sociales de su Ayuntamiento:** Le orientarán, tramitarán su solicitud y le ayudarán a reunir la documentación.
- **Consejería de Derechos Sociales y Bienestar:** Organismo del Principado de Asturias responsable de la gestión de las PNC y la Ley de Dependencia.

cecoec