

Asociación Española de Psicogerontología



# GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES

*DIRIGIDA A PROFESIONALES DE LA PSICOLOGÍA*



[www.psicogerontologia.org](http://www.psicogerontologia.org)

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS  
EN LA ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES

Redacción y edición:  
Asociación Española de Psicogerontología © 2024  
Todos los derechos reservados

Diseño y maquetación:  
Óscar Treviño - TRV Diseño & Marketing

## Autoras/es

Este documento ha sido elaborado de forma desinteresada por la Asociación Española de Psicogerontología, siendo coordinado por Dña. Clara Díaz Henche y Dña. Ana María González Jiménez, con el apoyo del equipo de investigación EVEN de la Universidad Autónoma de Madrid, liderado por la Dr. Dña. Rocío Fernández-Ballesteros García.



### **Dña. Clara Díaz Henche**

Miembro de la Junta Directiva de la A.E.P.G.

Psicóloga y coordinadora en programas de mayores y dependencia en el medio rural.

Licenciada en psicología. Máster en Neuropsicología Clínica y Especialista en Intervención Gerontológica.

Autora del libro "Luna": una historia intergeneracional en torno al Alzheimer.



### **Dña. Ana María González Jiménez**

Socia fundadora de la A.E.P.G.

Psicóloga sanitaria ejerciendo en residencias y centros día para personas mayores.

Licenciada en psicología. Máster en Neuropsicología Clínica y Máster en Psicogerontología.

### **Dr. Dña. Rocío Fernández-Ballesteros García**

Socia de honor de la A.E.P.G.

Catedrática Emérita de Psicología.

Directora del grupo de Investigación EVEN.

Autora de más de 28 libros de psicología y más de 300 artículos científicos.

Reconocida por diferentes premios y galardones por su trayectoria profesional.

**Mención especial a la colaboración de:**

### **Macarena Sanchez-Izquierdo Alonso**

Miembro del grupo EVEN. Profesora Propia Adjunta de la Universidad Pontificia Comillas.

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	5
2. BUENAS PRÁCTICAS DEL PSICÓLOGO EN LA ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES .....	8
2.1. PROMOCIÓN Y FOMENTO DE ACTITUDES POSITIVAS HACIA LA POBLACIÓN MAYOR .....	8
2.2. PROTECCIÓN DE LA IMAGEN SOBRE LA POBLACIÓN MAYOR .....	8
2.3. PRÁCTICA PSICOLÓGICA .....	9
2.4. FORMACIÓN CONTINUA .....	10
3. REFERENCIAS .....	11

## ¿Por qué proponer un decálogo de buenas prácticas en relación a las personas adultas mayores?

Una guía de buenas prácticas pretende ser un documento que sirva de referencia para regular las acciones que se desarrollan con un determinado colectivo de personas y con el fin de ofrecer un adecuado servicio o atención.

En la actualidad disponemos de valiosas guías de buenas prácticas que pretenden garantizar el buen trato hacia las personas mayores, por ejemplo, la propuesta por la SEGG en el 2011 [1]. Sin embargo, la importancia de los estereotipos hacia el envejecimiento que mantienen los profesionales y su repercusión tanto en la calidad del cuidado que ofrecen, como en el funcionamiento de la propia persona mayor, hacía imperante que desde la psicología se ofreciera un documento propio de referencia que fuera específico en la materia.

Así, este decálogo está diseñado específicamente para profesionales de la psicología, partiendo de la base bajo la cual se les requiere un nivel de responsabilidad ética y deontológica para velar por el bienestar psicológico de sus clientes, atendiendo a cuestiones sanitarias, clínicas y sociales, pero también emocionales e interpersonales.

Lo que se pretende con este trabajo es proporcionar a los psicólogos una serie de pautas que guíen sus acciones, en todos sus ámbitos y escenarios de actuación, con el fin de alcanzar los siguientes objetivos en relación a su práctica profesional relacionada con las personas mayores (extraídos del Decálogo de buenas prácticas del Colegio Oficial de Psicólogos de Castilla la Mancha):

- Conocer el código deontológico de la profesión de la psicología para dar una respuesta responsable a su práctica profesional.
- Actuar respetando la dignidad de la persona mayor, su autonomía y sus derechos.
- Dirigir su trabajo a la mejora de la situación de la persona y a minimizar aspectos negativos o perjudiciales.
- Actuar con responsabilidad, criterio y rigor científico, garantizando su profesionalidad.
- Preservar la privacidad y confidencialidad de las personas.
- Actuar con honestidad e integridad.

Para la elaboración de unas buenas prácticas en la atención a personas mayores se debe partir de la opinión del propio colectivo y de lo que nos proporcione la bibliografía científica al respecto:

*“La persona mayor quiere ser tratada como una persona, con respeto y sin hacer diferencias por razones de edad y poniendo en práctica todos los conocimientos, competencias y condiciones propias de la relación interpersonal. En ningún caso debe ser tratada como un niño, aunque presente condiciones de enfermedad o discapacidad.”*

Bajo esta perspectiva, defendida por Fernández-Ballesteros en la **Guía del buen trato a las personas mayores**, publicada por la Sociedad Española de Geriátría y Gerontología [1], se ha elaborado este decálogo de buenas prácticas.

Al mismo tiempo, el documento que aquí se presenta es fruto de las contribuciones, y antecedentes, de diversas investigaciones del equipo de investigación del proyecto “Influencias contextuales de los estereotipos sobre el envejecimiento (ICESEN)” del Ministerio de Economía y Competitividad (Proyecto: PSI2014-52464), que han tenido por objetivo evaluar la relación de distintas variables relacionadas con los estereotipos culturales sobre el envejecimiento, evaluar los efectos de éstos sobre los profesionales, así como su influencia sobre las propias personas mayores, de la discriminación por edad sobre la salud y la forma de envejecer y desarrollar estrategias de cambio para mejorar las situaciones de atención a las personas mayores.

Es sabido que el mayor enemigo de las buenas prácticas viene de la mano de los estereotipos. La población en general, y también los profesionales, tienen una serie de creencias acerca de las personas mayores que generalmente son negativas [2]. Entre estas creencias encontramos que la vejez va asociada necesariamente a enfermedad, deterioro intelectual, dependencia, etc. Otros autores [3] han postulado que las personas mayores son percibidas con baja competencia y alta afabilidad, independientemente de la edad de la muestra estudiada, lo que contribuye a que sean tratadas con discriminación y seguramente de forma paternalista. Y es que la forma de relacionarse con las personas mayores parece depender de cómo son percibidos por profesionales y cuidadores [1].

Por su parte, Levy en su Teoría de la Asimilación [4], propone no sólo los estereotipos más comunes asociados a la vejez, sino que además postula que estos son internalizados, se asimilan a lo largo de la vida y cuando la persona alcanza la vejez se convierten en autoestereotipos, es decir, conforman la visión que la persona mayor tiene sobre su propio envejecimiento. Una autopercepción del envejecimiento que, sin duda, determina cómo la persona afrontará su propio proceso.

Es por todo esto por lo que es esencial que los profesionales que se encuentran en contacto con personas mayores estén sensibilizados con este tipo de conceptos para garantizar sus buenas prácticas en la atención y lograr minimizar el efecto de los estereotipos.

Además, en la elaboración de esta guía se pone en valor el concepto de envejecimiento activo, en consonancia con Bandura [5] y Staats [6], el cual considera al individuo agente de su propio proceso y capacitado para tomar sus propias decisiones. Como ha sido evidenciado, la discriminación percibida desempeña un papel relevante en la vejez al actuar como predictor negativo del envejecimiento activo [7]. En base a ello, la práctica profesional del psicólogo debe fomentar y favorecer, en la medida de sus posibilidades, el desarrollo de dicho concepto.

Las personas mayores se encuentran en una etapa de sus vidas repleta de nuevos retos y oportunidades, y esta guía persigue garantizar que aquellos profesionales ligados a aspectos cognitivos, emocionales y psicosociales, como son los psicólogos, garanticen su buen trato. La colaboración del profesional de la psicología para promover y desempeñar su labor desde una visión del envejecimiento no estereotipada, en todos sus ámbitos de actuación (estén o no relacionados directamente con la atención psicológica de las personas mayores), es determinante para conseguir el buen trato que perseguimos.

- Para facilitar su lectura y aplicación, las buenas prácticas se presentan organizadas atendiendo a las siguientes dimensiones:
- Promoción y fomento de actitudes positivas hacia la población mayor
- Protección de la imagen sobre la población mayor
- Práctica psicológica
- Formación continua

## 2.

## BUENAS PRÁCTICAS DEL PSICÓLOGO EN LA ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES

### 2.1. PROMOCIÓN Y FOMENTO DE ACTITUDES POSITIVAS HACIA LA POBLACIÓN MAYOR

- 1 // Someterán a **continua reflexión y autocrítica** las concepciones sobre el proceso de envejecimiento y las personas mayores. [8]
- 2 // Promocionarán una **imagen no estereotipada** de las personas mayores, sino ajustada a la realidad, y participarán en la **difusión de modelos** de personas mayores que reflejen su diversidad, evitando presentaciones parciales o que conlleven estereotipos negativos. [9] [10]
- 3 // Promocionarán ejemplos de personas mayores que reflejen la **variabilidad y heterogeneidad** que acontece a lo largo del proceso de envejecimiento. [11]
- 4 // Contribuirán a promocionar que el **aprendizaje** se produce a lo largo de todo el ciclo vital, en base a las evidencias científicas que lo fundamentan. [12] [13]
- 5 // Posibilitarán que **las personas mayores sean altavoces de su propio testimonio y sirvan de modelo** para visibilizar la diversidad que existe durante el envejecimiento y las posibilidades de envejecimiento saludable y óptimo. [9]
- 6 // Promocionarán y potenciarán la capacidad de las personas mayores para **decidir sobre su continuidad, o cambio, en el ámbito laboral**. [14]
- 7 // Los psicólogos y psicólogas que intervengan en la formación de profesionales y cuidadores informales de atención a personas mayores **fomentarán el uso de metodologías docentes que faciliten el buen trato**. [11] [10]

### 2.2. PROTECCIÓN DE LA IMAGEN SOBRE LA POBLACIÓN MAYOR

- 8 // **Evitarán la difusión de imágenes estereotipadas** sobre las personas mayores, especialmente las que asocian el envejecimiento con aspectos negativos como la enfermedad y/o la dependencia. [15]
- 9 // Los profesionales de la psicología **preservarán la privacidad e intimidad de las personas mayores**, especialmente aquellas en situación de dependencia y/o con incapacidad de autogobierno (por ejemplo, debido a deterioro cognitivo). [8]
- 10 // **Alertarán a otros profesionales del uso de imágenes estereotipadas** sobre las personas mayores y del perjuicio que genera en ese colectivo. [15]



## 2.3. PRÁCTICA PSICOLÓGICA

- 11 // Los profesionales de la psicología promocionarán y basarán su práctica, esencialmente, en el **modelo del ciclo vital**, desde el cual se asume la **variabilidad** que acontece durante el proceso de envejecimiento, asumiéndose que la edad tiene una relativa importancia y tendrá que ser considerada junto a otras condiciones, evitando atribuciones directas de tipo causal entre el funcionamiento biopsicosocial del individuo y la variable edad. [12] [13]
- 12 // Se familiarizarán con los **conceptos de empoderamiento y autodeterminación** en relación al envejecimiento y los integrarán en su práctica diaria. [16] [17]
- 13 // Todo profesional de la psicología que desarrolle su labor con personas durante su proceso de envejecimiento **entrenará y someterá a revisión continua sus conocimientos en habilidades psicológicas** de empatía y escucha activa, siendo éstas esenciales para atender adecuadamente las necesidades psicológicas de la población mayor. [8]
- 14 // Someterán a revisión continua la posible existencia de **actitudes estereotipadas y prejuicios** para evitar su impacto en la atención psicológica de las personas adultas mayores.
- 15 // Se familiarizarán y desarrollarán su labor bajo el **Modelo Teórico de Atención Integral Centrada en la Persona (AICP)**, al representar un enfoque claramente coherente con los conceptos propios del envejecimiento activo y el empoderamiento en una atención adecuada a las personas durante su proceso de envejecimiento. [11] [18]
- 16 // Evitarán dirigirse a las personas mayores empleando términos con connotación **paternalista o infantilizadora** como “abuelo/a”, “jubilado/a” o “niño/a” u otros. [1] [15]
- 17 // Promocionarán la creación de espacios compartidos y cooperativos que favorezcan las **relaciones intergeneracionales** donde exista variabilidad de edad. [10] [19]
- 18 // Cualquier psicólogo o psicóloga que realice su labor con personas mayores, y/o cuidadores formales y no formales, contribuirá a **implementar y desarrollar programas de promoción del buen trato** a la persona mayor e iniciativas antiedadistas que contribuyan a disminuir estereotipos y actitudes edadistas. [7] [11]
- 19 // Evitarán la difusión, diseño y/o utilización del material escrito y/o audiovisual con contenidos que proporcionen una **imagen estereotipada** de las personas mayores. [9]
- 20 // Difundirán, diseñarán y/o utilizarán material escrito y/o audiovisual en sus intervenciones que, por su **contenido, lenguaje y/o formato sea adecuado para personas adultas**. [17]
- 21 // **Promocionarán y posibilitarán** el ejercicio del derecho de autodeterminación personal a lo largo de todo el ciclo vital incluyendo el proceso terapéutico. [11] [17]
- 22 // **Fomentarán y posibilitarán** la capacidad de cualquier persona mayor para desarrollar un envejecimiento activo. [7][20][21]

- 23 // Evitarán el uso de términos y/o **expresiones estereotipadas y/o peyorativas** hacia las personas mayores en las comunicaciones derivadas de su actividad profesional, ya sean orales o escritas (por ejemplo, reuniones o informes de evaluación). [8]
- 24 // Realizarán la interpretación de los resultados obtenidos en las pruebas de evaluación atendiendo a las **características personales del individuo**.
- 25 // Fomentarán y basarán sus evaluaciones e intervenciones en un modelo explicativo del envejecimiento que incluya los **aspectos positivos y fortalezas personales** que acontecen a lo largo de todo el proceso. [12] [13]

## 2.4. FORMACIÓN CONTINUA

- 26 // Se formarán y **mantendrán actualizados sus conocimientos** en torno al envejecimiento, incluyendo las materias de buen trato y eliminación de estereotipos hacia este colectivo. [11]
- 27 // Se mantendrán en continua formación sobre el proceso de envejecimiento para **actualizar conocimientos de acuerdo a los estudios valorativos de eficacia basados en evidencia científica actualizada**. [11]

3.

REFERENCIAS

- [1]. **Sociedad Española de Geriatria y Gerontología** (2011). *Guía Práctica del buen trato a las personas mayores*. Depósito legal: M-37516-2011. Recuperado de: <https://www.segg.es/media/descargas/Acreditacion%20de%20Calidad%20SEGG/Residencias/SEGG.%20GUIA%20BUEN%20TRATO%20A%20PERSONAS%20MAYORES.pdf> (Última consulta 17-12-19).
- [2]. **Fernández Ballesteros, R.** (1992). *Mitos y realidades sobre la vejez y la salud*. Barcelona: SG Editores. Caja de Madrid.
- [3]. **Fiske, S. T., Cuddy, A. J., Glick, P., & Xu, J.** (2002). *A model of (often mixed) stereotype content: Competence and warmth respectively follow from perceived status and competition*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82, 878-902.
- [4]. **Levy, B.R.** (2003). *Mind Matters: Cognitive and Physical Effects of Aging Stereotypes*. *J. of Gerontology*, 58B, 203-211.
- [5]. **Bandura, A.** (1986). *Social foundation of thoughts and actions*. Englewood Cliffs, Ca, Prentice Hall.
- [6]. **Staats, A.W.** (1975): *Social behaviorism*. Nueva York: Dorsey Press.
- [7]. **Fernandez-Ballesteros, Rocio, Olmos, Ricardo, Santacreu, Marta, Bustillos, Antonio, Molina, Maria Angeles,** *The Role of Perceived Discrimination on Active Aging*. *Archives of Gerontology and Geriatrics*. <http://dx.doi.org/10.1016/j.archger.2017.02.004>
- [8]. **Colegio Oficial de Psicólogos de España.** (2010). *Código deontológico del psicólogo*. Recuperado de: <http://www.cop.es/pdf/CodigoDeontologicodelPsicologovigente.pdf> (Última consulta 30/11/2019).
- [9]. **AA.VV.** (2011). *Las personas mayores y los medios de comunicación en Bizkaia*. Bilbao: Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia. Recuperado de: [http://www.bizkaia.net/home2/Archivos/DPTO3/Temas/Pdf/medios\\_WEB\\_ca.pdf](http://www.bizkaia.net/home2/Archivos/DPTO3/Temas/Pdf/medios_WEB_ca.pdf). (Última consulta 27/07/2018).
- [10]. **National Institute for Health and Care Excellence** (2015). *Older people: independence and mental wellbeing*. Recuperado de: <https://www.nice.org.uk/guidance/ng32/resources/older-people-independence-and-mental-wellbeing-pdf-1837389003973> (Última consulta 30/11/2019).
- [11]. **AA. VV.** (2019). *Derechos y deberes de las personas mayores en situación de dependencia y su ejercicio en la vida cotidiana*. Fundación Pilares para a Autonomía Personal. Recuperado de: [https://tienda.fundacionpilares.org/es/index.php?controller=attachment&id\\_attachment=1](https://tienda.fundacionpilares.org/es/index.php?controller=attachment&id_attachment=1) (Última consulta 30/11/2019).
- [12]. **Baltes, P.B.** (1979). *Life-span Developmental Psychology: Some converging observations on history and theory*. In Baltes, P.B. & Brim, O.G. (Eds.), *Life-span development and behavior*. Vol. 2. New York: Academic Press.

- [13]. **Baltes, P.B.** (1987). *Theoretical propositions of Life-span Developmental Psychology: On the dynamics between growth and decline*. *Developmental Psychology*, 23, 611-626.
- [14]. **EUROLINK AGE:** Envejecimiento y ocupación. Una propuesta de Código Europeo de Buenas Prácticas. *Eurolink Age*, 2000, pp. 1-4.
- [15]. **Dirección General de Mayores del Ayuntamiento de Madrid.** *Buen trato a las personas mayores*. Recuperado de: <https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Mayores/Publicaciones/Ficheros/Buen%20trato%20a%20las%20personas%20mayores/Buen%20trato%20a%20las%20personas%20mayores.pdf> (Última consulta 30-11-19).
- [16]. **Martínez, T.** (2009). *Las buenas prácticas en la atención a las personas adultas en situación de dependencia*. *Informes Portal Mayores*, nº 98. Recuperado de: <http://www.acpgerontologia.com/documentacion/buenaspracticadepedenciamartinez.pdf> (Última consulta 17-12-19).
- [17]. **VV. AA** (2009). *Buenas Prácticas en residencias para personas mayores*. Oviedo: *Consejería de Bienestar Social y Vivienda del Principado de Asturias* Recuperado de: <http://www.acpgerontologia.com/documentacion/bbppclaveresidencias.pdf> (Última consulta 17-12-19).
- [18]. **Martínez, T.** (2016). *La atención centrada en la persona en los servicios gerontológicos. Modelos de atención y evaluación*. Madrid: *Fundación Pílares para la Autonomía personal*. Recuperado de: <http://www.acpgerontologia.com/documentacion/ACPenserviciosgerontologicos.pdf> (Última consulta 17-12-19).
- [19]. **Fernández-Ballesteros, R., Caprara, M., Schettini, R., Bustillos, A., & Mendoza-Núñez, V., Orosa, T., Kornfeld, R., Rojas, M., López, M., Santacreu, M., Mangeles, M. & Zamarrón, M.** (2013). Effects of University Programs for Older Adults: Changes in Cultural and Group Stereotype, Self-Perception of Aging, and Emotional Balance. *Educational Gerontology*, 39. 10.1080/03601277.2012.699817.
- [20]. **Mendoza-Ruvalcaba, N. & Fernández-Ballesteros, R.** (2016). *Effectiveness of the Vital Aging program to promote active aging in Mexican older adults*. *Clinical Interventions in Aging*, Volume 11. 1631-1644. 10.2147/CIA.S102930.
- [21]. **Caprara, M., Mangeles, M., Schettini, R., Santacreu, M., Orosa, T. & Mendoza-Núñez, V., Rojas, M. & Fernández-Ballesteros, R.** (2013). *Active Aging Promotion: Results from the Vital Aging Program*. *Current gerontology and geriatrics research*, 2013. 817813. 10.1155/2013/817813.

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS  
EN LA ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES

Redacción y edición:  
Asociación Española de Psicogerontología © 2024  
Todos los derechos reservados



Asociación Española de Psicogerontología



# GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES

*DIRIGIDA A PROFESIONALES DE LA PSICOLOGÍA*

[www.psicogerontologia.org](http://www.psicogerontologia.org)