

INFORME DE VISITA DE SEGUIMIENTO ELEAM “MIGUEL FRANK VEGA”

COMITÉ PARA LA PREVENCIÓN DE LA TORTURA

Marzo, 2024

Comité para la Prevención de la Tortura

Expertas y expertos

Carlos Baeza Villar, Sebastián Cabezas Chamorro, Javiera Canessa Cordero, Alejandra Díaz Gude, Yamileth Granizo Román, Francisco Maffioletti Celedón y Luis Vial Recabarren.

Comisión de visita

Juan Carlos Cea Madrid, Alejandra Díaz Gude, María Ignacia Macari Toro y César Quintero Machado.

Equipo de investigación, análisis y redacción

Juan Carlos Cea Madrid y María Ignacia Macari Toro.

Edición final

Alejandra Díaz Gude y María Ignacia Macari Toro.

Santiago, marzo de 2024.

Esta publicación es de uso público, por lo que sus contenidos pueden ser reproducidos total o parcialmente. En este sentido, debe citarse la fuente respectiva.

Formato de cita sugerida:

Comité para la Prevención de la Tortura (2024). “Informe de visita seguimiento ELEAM ‘Miguel Frank Vega’”. Santiago, Chile. 26 de marzo de 2024.

Abreviaturas

ACHS	Asociación Chilena de Seguridad
APT	Asociación para la Prevención de la Tortura
CONAPRAN	Consejo Nacional de Protección a la Ancianidad
COSAM	Centro Comunitario de Salud Mental
COVID-19	Enfermedad por coronavirus
CPT	Comité para la Prevención de la Tortura
CRS	Centro de Referencia de Salud
ELEAM	Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores
INDH	Instituto Nacional de Derechos Humanos
MINSAL	Ministerio de Salud
MNPT	Mecanismo Nacional de Prevención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes
MP	Ministerio Público
OMS	Organización Mundial de la Salud
OPCAT	Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PAI	Plan de Atención Integral
SENAMA	Servicio Nacional del Adulto Mayor
SEREMI	Secretaría Regional Ministerial

Índice

I. Introducción.....	3
II. Presentación del Comité para la Prevención de la Tortura.....	4
III. Objetivos de la visita de seguimiento.....	6
IV. Metodología de la visita.....	7
A. Características de la visita.....	7
B. Recolección de información.....	7
C. Procesamiento y análisis de la información.....	7
D. Consideraciones éticas.....	8
V. Avances en el cumplimiento de las recomendaciones.....	10
A. Régimen y actividades.....	10
B. Contacto con el mundo exterior.....	13
C. Condiciones materiales.....	15
D. Salud.....	20
E. Medidas de protección.....	21
F. Violencia y malos tratos.....	24
G. Autonomía.....	25
H. Gestión del establecimiento y del personal.....	29
VI. Conclusiones y recomendaciones.....	34
A. Régimen y actividades.....	34
B. Contacto con el mundo exterior.....	34
C. Condiciones materiales.....	35
D. Salud.....	35
E. Medidas de protección.....	36
F. Violencia y malos tratos.....	36
G. Autonomía.....	36
H. Gestión del establecimiento y del personal.....	37
VII. Referencias bibliográficas.....	38

I. Introducción

El presente informe expone el nivel de avance de las recomendaciones realizadas por el Comité para la Prevención de la Tortura (CPT) al Establecimiento de Larga Estadía para el Adulto Mayor (ELEAM) “Miguel Frank Vega”, luego de realizar una visita exhaustiva, preventiva y no anunciada a dicho establecimiento entre los días 28 y 29 de junio del año 2021, y emitir un informe -con los principales hallazgos y recomendaciones- el día 11 de noviembre de 2021, a la Dirección del recinto y al Consejo Nacional de Protección a la Ancianidad (CONAPRAN) como entidad administradora del ELEAM.

Desde entonces, el CPT se ha reunido en diversas oportunidades con la contraparte, a fin de desarrollar e implementar un plan de trabajo conjunto y colaborativo, que permita ir acercándose a las recomendaciones propuestas. Específicamente, estas reuniones se llevaron a cabo el 28 de octubre de 2022 y el 01 de marzo de 2023, finalizando con una visita de seguimiento el día 29 de junio del año 2023.

Las recomendaciones que aquí se presentan fueron agrupadas según las dimensiones recomendadas por la Asociación para la Prevención de la Tortura (APT), por lo que, en el caso de lo observado en el ELEAM, se dividieron en: (1) Régimen de actividades; (2) Contacto con el exterior; (3) Condiciones Materiales; (4) Salud; (5) Medidas de protección; (6) Autonomía; y (7) Gestión del establecimiento y personal.

Este documento está dirigido a las personas mayores bajo cuidado del Estado que residen en el ELEAM “Miguel Frank Vega” y sus redes de apoyo, al personal del establecimiento, a la comunidad de derechos humanos nacional e internacional, a las organizaciones de la sociedad civil, a la academia, a CONAPRAN, al Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), a la Secretaría Regional Ministerial (SEREMI) de Salud de la región Metropolitana y al Estado en su totalidad. Los diversos actores nombrados no solo pueden acoger los hallazgos presentados, sino que también tienen la oportunidad de adoptar un rol activo en la implementación de soluciones a estas problemáticas, con una perspectiva de derechos humanos.

El presente informe se estructura de la siguiente forma: presentación del CPT (capítulo II); objetivos de la visita (capítulo III); metodología utilizada (capítulo IV); avances en el cumplimiento de las recomendaciones (capítulo V); y, finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones efectuadas a las instituciones competentes en la materia, con el objeto de fomentar la creación de condiciones que logren favorecer el ejercicio de los derechos inherentes a las personas mayores junto con la prevención de la tortura y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes que puede llegar a afectar a las personas que se encuentran bajo cuidado del Estado (capítulo VI).

II. Presentación del Comité para la Prevención de la Tortura

El Comité para la Prevención de la Tortura es un órgano autónomo, creado en cumplimiento de las obligaciones internacionales adquiridas por el Estado de Chile mediante la ratificación del Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes (OPCAT) de la Organización de Naciones Unidas (ONU). Por medio de la Ley N°21.154, publicada en el Diario Oficial el 25 de abril de 2019, se designa al Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH) como el Mecanismo Nacional de Prevención contra la Tortura y Otros Tratos Crueles, Inhumanos o Degradantes (MNPT). Para el cumplimiento de su mandato, se estableció que el Mecanismo actuaría exclusivamente a través del CPT.

La principal labor del Comité se encuentra radicada en la prevención de la tortura y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes. Esta se lleva a cabo mediante un sistema de visitas preventivas no programadas, de seguimiento y *ad hoc*, además de un monitoreo y examen constante de las condiciones en las que se encuentran o pudieren encontrarse personas en lugares de privación de libertad, cuidado o custodia del Estado (artículo 3 letras a) a c) de la Ley N°21.154). Estos son definidos por la ley N°21.154 recién señalada de la siguiente forma:

“Para los fines de la presente ley se entenderá por:

d) Lugar de privación de libertad: todo lugar, inmueble o mueble, incluidos los medios de transporte, administrados o dirigidos por el Estado o por particulares que cumplan una función pública, en que se encuentren o pudieren encontrarse personas privadas de libertad, sea por orden de autoridad pública o a instigación suya o con su consentimiento expreso o tácito, como resultado de una orden de arresto, detención, en tránsito, prisión preventiva, cumplimiento de penas privativas de libertad, internación voluntaria o forzosa, sea administrativa o judicial, como medida de protección, custodia o cualquier otra medida que impida su libre desplazamiento físico o que no se le permita abandonar libremente” (artículo 2 letra d) de la Ley N°21.154).

En particular, al estructurarse en cinco áreas temáticas y dos ejes transversales¹, el Comité realiza visitas a ELEM, centros de internación psiquiátrica, centros de rehabilitación por consumo de alcohol y drogas, recintos penitenciarios, unidades policiales, residencias para niños, niñas y adolescentes, entre otros.

Durante las visitas, los expertos y las expertas del CPT, junto a quienes componen el personal de apoyo, se entrevistan tanto con las personas que se hallan en las situaciones descritas como con el personal que trabaja en aquellos establecimientos². Respecto al primer grupo, también se puede requerir la entrega de diversa información relativa a la situación y condiciones en las que se encuentran o podrían encontrarse³. Algunos ejemplos son las fichas clínicas, otros antecedentes médicos relevantes e información administrativa que pueda contribuir al ejercicio del mandato del Comité. A su vez, si en estas visitas se toma conocimiento de hechos que puedan constituir tortura o riesgo vital para las personas privadas de libertad, cuidado o custodia del Estado, debe denunciarlo al Ministerio Público (MP) y remitir los antecedentes al INDH. Aquello no sucede si se toma conocimiento de hechos que pudieren erigirse como crímenes o simples delitos⁴.

Ahora bien, producto de sus visitas, el CPT elabora informes que no solo dan cuenta de los hallazgos encontrados, sino que también contienen recomendaciones a las instituciones encargadas de los diversos

¹ Estos son los siguientes: área de personas mayores, área penitenciaria, área de salud mental, área de función policial, área de niñez y adolescencia, eje de salud pública y el eje de interculturalidad y grupos de especial protección.

² Artículo 3 letra d) de la Ley N°21.154.

³ Artículo 3 letra e) de la Ley N°21.154.

⁴ Artículo 10 de la Ley N°21.154.

recintos de privación de libertad, custodia o cuidado del Estado. Estas tienen directa relación con aspectos que podrían transformarse en factores de riesgo para el correcto funcionamiento de la protección de las personas que se encuentran en dichos lugares.

Con aquellos instrumentos, el Comité para la Prevención de la Tortura inicia un diálogo constructivo con las autoridades intervinientes para, de esta forma, acercar su trabajo con las personas que se encuentran en esos recintos, los estándares nacionales e internacionales vigentes en materia de derechos humanos y, en particular, la prohibición y prevención de la tortura y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes.

III. Objetivos de la visita de seguimiento

La visita realizada tuvo como **objetivo general** explorar el nivel de avance en las recomendaciones efectuadas por el CPT al ELEAM “Miguel Frank Vega” en su informe de visita de noviembre de 2021.

Por su parte, el equipo del Comité se propuso como **objetivos específicos** los siguientes:

- 1) Conocer los logros y/o dificultades que ha presentado el ELEAM “Miguel Frank Vega” para dar cumplimiento a las recomendaciones efectuadas en el informe de la visita del año 2021.
- 2) Plantear sugerencias para el cumplimiento de las recomendaciones que se encuentran pendientes de implementar.
- 3) Elaborar nuevas recomendaciones que permitan abordar las brechas y/o desafíos encontrados en la visita de seguimiento.
- 4) Promover una cultura preventiva de la tortura y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes que afectan a personas mayores que se encuentran bajo custodia del Estado en el establecimiento.

IV. Metodología de la visita

A. Características de la visita

La visita fue efectuada por un equipo compuesto por una experta y tres profesionales del equipo de apoyo del Comité el día 29 de junio de 2023. Esta visita tuvo un carácter exhaustivo, en tanto se indagó en el nivel de avance de cada una de las recomendaciones elaboradas por el CPT, a través de la observación del recinto y entrevistas con funcionarias/os y personas mayores que residen en el ELEAM “Miguel Frank Vega”.

La metodología utilizada fue de tipo cualitativa, estableciéndose pautas de observación y entrevistas en relación con los avances y brechas que han surgido en la prevención de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes que afectan a personas mayores bajo el cuidado estatal en el ELEAM “Miguel Frank Vega”.

B. Recolección de información

Los métodos de levantamiento de información utilizadas en esta visita fueron: (a) entrevistas semiestructuradas individuales y grupales, según el caso, tanto con personas mayores como con el personal del establecimiento; (b) conversaciones individuales con personas mayores y el personal del ELEAM; (c) observación de campo; y (d) revisión documental y de registros. Para cada una de estas estrategias se diseñaron instrumentos y pautas específicas según la temática y objetivos de la visita. Esto, atendiendo los diversos estándares internacionales relativos a la privación de libertad y los derechos de las personas mayores que se encuentran bajo cuidado del Estado.

C. Procesamiento y análisis de la información

La información recopilada en esta visita fue vaciada y sistematizada en una matriz de análisis elaborada específicamente para ello por el Comité. A su vez, con el fin de verificar la validez de la información, no solo se realizó un análisis de ella por cada una de las personas que conformó el equipo de visita, sino que también se efectuó una triangulación de datos. Esta se refirió a aspectos relacionados con la utilización de diferentes herramientas para recolectar información, tales como entrevistas, observación y revisión de registros, así como también respecto al momento en que las/os diferentes investigadoras/es examinaron la información recopilada. Sumado a lo anterior, el personal del CPT que acudió a la visita llevó a cabo diversas reuniones con el objeto de comparar impresiones y establecer un análisis común respecto a los desafíos y grados de cumplimiento de las recomendaciones elaboradas por el CPT.

Luego, para el análisis de la información recopilada, se utilizó un marco conceptual basado en la normativa y estándares internacionales y nacionales referidos a la prevención de la tortura y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes, con relación a las personas mayores.

Ahora bien, respecto del marco interpretativo utilizado tanto en el levantamiento del diagnóstico, la construcción de instrumentos como en el análisis de los datos, el Comité adoptó un enfoque de derechos en el que priman los derechos humanos de las personas mayores. Es decir, paralelamente a los focos y preocupaciones del CPT en la visita, se decidió anteponer la historia, necesidades y características de este grupo en situación de vulnerabilidad.

Finalmente, con el fin de evaluar los niveles de cumplimiento de las recomendaciones efectuadas por el Comité en su visita de 2021 a partir de las dimensiones señaladas anteriormente, el equipo del Comité utilizó una rúbrica de siete niveles de logro, los cuales fueron construidos utilizando como base aquellos que la Organización Mundial de la Salud (OMS) estableció en el año 2012⁵: (i) logro en su totalidad; (ii) logro parcial; (iii) logro iniciado / inicio de medidas concretas; (iv) logro anunciado / anuncio de medidas concretas; (v) no iniciado; (vi) no aplica; y (vii) nueva recomendación. La descripción de cada uno se señala en la siguiente tabla.

Tabla N°1: Niveles de cumplimiento de las recomendaciones

Nivel de logro	Sigla	Descripción
Logro en su totalidad	L/T	Hay evidencia de que se ha cumplido plenamente la recomendación.
Logro parcial	L/P	Hay evidencia de que la recomendación se está cumpliendo pero que se necesitan mejoras o la misma se encuentra en proceso de cumplimiento.
Logro iniciado / Inicio de medidas concretas	L/I	Hay evidencia de que se ha recogido la recomendación y, a su vez, se han iniciado medidas concretas para ejecutarla.
Logro anunciado / Anuncio de medidas concretas	L/A	Hay evidencia de que se ha recogido la recomendación y, a su vez, se ha anunciado el estudio y/o la toma de medidas concretas para ejecutarla.
No iniciado	N/I	No hay evidencia de una intención de cumplimiento de la recomendación.
No aplica	N/A	La recomendación no es aplicable al establecimiento en cuestión.
Nueva recomendación	N/R	En virtud de la respuesta entregada por la institución o autoridad, además del proceso de diálogo ya iniciado, se modifica la recomendación inicial.

Fuente: Elaboración propia.

D. Consideraciones éticas

Teniendo como sustento lo establecido en el artículo 21 inciso segundo del OPCAT y el artículo 11 de la Ley N°21.154, todas las entrevistas de la visita al ELEM “Miguel Frank Vega” se llevaron a cabo con el consentimiento escrito de las personas que aceptaron participar⁶. En forma previa a la entrevista, cada persona del equipo les explicó la función del Comité, el objetivo de la visita, la pauta de consentimiento informado a utilizar y el que, de considerarse necesario utilizar una cita en el presente informe, se hará de forma anónima. Esto, con el fin de disminuir posibles individualizaciones y evitar represalias.

⁵ Se trata del documento “Instrumento de calidad y derechos de la OMS”, elaborado para servir de apoyo a los países en la evaluación y mejora de la calidad y los derechos humanos de sus establecimientos de salud mental y de apoyo social. Luego, en el año 2015, la OMS cedió los derechos para su traducción y publicación en español a la Escuela de Salud Pública de la Facultad de Medicina, Universidad de Chile.

⁶ En el caso que alguna de las personas entrevistadas no pudiera escribir, su consentimiento fue dado mediante su huella dactilar.

A su vez, respecto de las entrevistas, se señaló su carácter voluntario, anónimo y confidencial. Esto último tiene dos significados que fueron explicados a la persona entrevistada. Por un lado, en cualquier etapa de la entrevista ella puede poner término a la misma sin repercusión alguna. Por otro lado, toda la información que comparta será conocida únicamente por las/os profesionales del equipo del CPT que realizaron la visita. De ninguna forma esta es compartida, en el entendido que se trata de información de carácter personal y sensible. Así, toda la información recopilada y los audios de las entrevistas grabadas, son resguardados por el Comité en programas especializados de almacenamiento.

V. Avances en el cumplimiento de las recomendaciones

El estudio y análisis del cumplimiento de las recomendaciones se ha realizado distinguiendo por dimensión. En virtud de ello, en cada una de ellas se ha elaborado una tabla con los siguientes apartados: (i) recomendación efectuada en el informe de visita exhaustiva de 2021; (ii) nivel de logro en el cumplimiento de la recomendación; (iii) avances reportados por CONAPRAN en reuniones sostenidas con el Comité en forma posterior a la visita exhaustiva, junto con la evolución vislumbrada por el CPT en su visita de seguimiento del año 2023; y (iv) sugerencias para el total cumplimiento de las recomendaciones.

A. Régimen y actividades

Recomendación	Nivel de logro	Avances reportados por CONAPRAN y observados por el CPT	Sugerencias para el cumplimiento de la recomendación
Instalar en dormitorios de aislamiento baños, agua potable y timbres de emergencia.	L/P	En reunión previa se informa , se mantiene un dormitorio de aislamiento para nuevos ingresos, así como estrategia preventiva frente a algún caso de COVID-19. Este cuenta con un baño portátil, junto con acceso a agua potable en el baño del pabellón clínico.	Se insiste en la importancia de arreglar los timbres de emergencia, con el fin de que estén operativos en las habitaciones del pabellón clínico y los dormitorios de hombres y mujeres.
	N/R	Se constata que el timbre de emergencia no está disponible en esta habitación.	Se insta a reparar el lavamanos ubicado en el baño de este sector, ya que mediante observación se verificó que se inunda.

<p>En materia de actividades físicas, recreativas y de estimulación cognitiva de las personas mayores se insta a aumentar su diversidad, pertinencia y frecuencia.</p>	L/P	<p>Se menciona la implementación de diversas actividades durante la semana: (i) taller de gimnasia, realizado por una profesora de educación física; (ii) taller “yo me quiero, yo me cuido”, a cargo de cuidadoras de trato directo y técnico social; y (iii) taller de “musicoterapia”, efectuado por kinesiólogo y técnico social.</p> <p>A su vez, se señalan otras actividades, tales como: (i) el “viernes entretenido”; (ii) tardes de cine; y (iii) actividades lúdicas mensuales, por ejemplo, bingo.</p> <p>Por otra parte, se indican otros eventos de manera anual: (i) celebración de cumpleaños de las personas mayores residentes; (ii) conmemoración de fechas especiales que incluyen, entre otros, día del padre, día de la madre, día de la persona mayor; y (iii) festividad de “pasamos agosto” que se realiza durante los primeros días de septiembre.</p>	<p>Se valora el aumento y la diversidad de la oferta programática en el ELEAM y se distingue como una buena práctica, aquella relativa al voluntariado con escolares.</p> <p>Sin embargo, se recomienda aumentar la frecuencia de las actividades artísticas, recreativas y culturales, junto con que en estas iniciativas se vincule a las redes de apoyo de las personas mayores y organizaciones de la comunidad.</p>
	N/R	<p>De acuerdo con lo comunicado, se destaca la realización de un voluntariado con escolares como una actividad significativa realizada el último año.</p>	<p>Por otra parte, se sugiere incorporar en la oferta programática del ELEAM, actividades dirigidas a las personas mayores y efectuadas por la Municipalidad de Lo Prado.</p>
<p>Adaptar y arreglar la sala de libros como lugar de encuentro y</p>	L/I	<p>CONAPRAN informa que la sala de lectura se encontraba habilitada para su uso en forma previa a la visita. Sin embargo, debido a que</p>	<p>Se enfatiza la importancia de que esta sala sea habilitada para el disfrute de las personas mayores.</p>

<p>recreación para las personas mayores.</p>	<p>N/R</p>	<p>otro sector del ELEAM se vio afectado por las lluvias, se vieron en la obligación de trasladar las cosas de ese lugar a la sala de lectura.</p> <p>Durante la visita, se verifica que, efectivamente, la sala se utiliza tanto para el resguardo de materiales como también de comedor para el personal del establecimiento.</p>	<p>Si bien en el informe de visita de 2021 se recomendó su uso como sala de lectura, se aconseja utilizar dicha sala para la realización de talleres de alfabetización digital, incorporando un computador o tablet con acceso a internet, además del uso por parte de las personas mayores, de dichos instrumentos y/o celulares, con apoyo y tutoría del personal.</p>
<p>Adaptar las medidas de desplazamiento al interior y exterior del establecimiento en correspondencia etapa del plan paso a paso en la que se encuentra la comuna del recinto, ya que urge el nivel de aislamiento, la falta de autonomía, independencia y de contacto con el mundo exterior de las/os residentes.</p>	<p>L/A</p>	<p>El Comité observa que las personas mayores pueden circular libremente al interior del ELEAM.</p> <p>A pesar de ello, se observaron restricciones en su desplazamiento en el exterior del recinto.</p> <p>Las personas mayores entrevistadas refirieron su interés por salir a realizar compras y desarrollar otras actividades en la comunidad.</p>	<p>Se resalta la importancia de promover las salidas de las personas mayores, siendo necesario reforzar las medidas que garantizan este derecho. Ello, con el propósito de favorecer su autonomía en actividades sociales y la participación en la comunidad.</p>
<p>Retomar y facilitar la interacción entre hombres y mujeres, tanto en los horarios de comida como fuera de estos.</p>	<p>L/P</p>	<p>Tanto en las diversas entrevistas como por medio de la aplicación de la pauta de observación, se corrobora que los espacios recreativos no son segmentados por género, por lo que hombres y mujeres pueden interactuar durante las actividades lúdicas al interior del ELEAM.</p> <p>Sin embargo, la mayor parte del tiempo las personas mayores se encuentran en sus respectivos pabellones y salas comunes, las cuales sí están separadas por género.</p>	<p>Se recalca la importancia de generar más instancias de interacción entre hombres y mujeres.</p> <p>Es así como, por ejemplo, la habilitación de la sala de lectura como espacio de talleres puede favorecer los momentos de encuentro y participación.</p>

B. Contacto con el mundo exterior

Recomendación	Nivel de logro	Avances reportados por CONAPRAN y observados por el CPT	Sugerencias para el cumplimiento de la recomendación
Agregar los días del fin de semana (sábado y domingo) para aquellas personas que no pueden asistir en horario laboral durante la semana, ya que es un factor que contribuye a la soledad de las/os residentes.	L/I	<p>Se señala que los horarios de visita para las personas mayores son de lunes a viernes, desde las 10:00hrs hasta las 17:00hrs.</p> <p>En tal sentido, se trata de una franja horaria de corta duración debido a que la cantidad de personal con que cuenta el ELEAM no permite recibir visitas los fines de semana. No obstante, lo anterior, con el fin de que familiares y redes de apoyo de personas mayores que residen en regiones puedan visitarlas, se han hecho excepciones para que puedan acudir los fines de semana.</p>	<p>Se valora que existan excepciones para que las visitas puedan realizarse los fines de semana. En tal sentido, se insta a mantenerlas.</p> <p>Igualmente, es necesario reiterar la importancia de establecer un plan a corto plazo, para que las personas mayores puedan recibir visitas durante los fines de semana, sea que sus redes de apoyo residan en región o en la región Metropolitana, no estableciéndose distinción alguna.</p>
Cambiar el espacio de la visita a un lugar más cómodo y acogedor del recinto.	N/I	Se obtiene información relativa a que el lugar donde las personas mayores pueden recibir a sus visitas varía según época del año.	Se recalca la importancia de contar con un espacio adecuado para la recepción de las visitas.
	N/R	Así, es el patio de ingreso al ELEAM en temporada de verano, esto se realizaría en el patio de ingreso al ELEAM, mientras que en temporada de invierno esto se llevaría a cabo en un pasillo techado que se ubica entre la oficina de Dirección y el patio interior del ELEAM.	Se invita a considerar la sala de lectura, luego de su habilitación, como un espacio adecuado de recepción de las visitas.
	N/R	Cabe destacar que ambos son espacios abiertos, no resguardan la privacidad y no cuentan con mobiliario cómodo y acogedor para el encuentro de las personas mayores con sus visitas.	Se aconseja que las visitas puedan aproximarse a un ambiente familiar, garantizando que los visitantes puedan ingresar a dormitorios, salas comunes y comedor, favoreciendo que puedan acompañar a las personas mayores en sus actividades de la vida diaria.

<p>Alargar las horas de las visitas toda vez que éstas cuenten con su pase de movilidad.</p>	<p>L/P</p>	<p>De acuerdo a la información recabada, el tiempo permitido para cada visita corresponde a 30 minutos aproximadamente.</p> <p>Sin embargo, en algunas circunstancias este tiempo se amplía, pudiendo durar entre una a dos horas cada visita. Esto se decidió en consideración a los pocos familiares que acuden al ELEAM.</p>	<p>Se valora que las redes de apoyo de las personas mayores puedan quedarse más tiempo durante sus visitas, en atención al término de la alerta sanitaria por COVID-19.</p>
<p>Adquirir computadores con internet, que permita aumentar el contacto y la comunicación con el mundo exterior.</p>	<p>N/I</p>	<p>Se constata que en el ELEAM no se ha implementado el uso de computadores con internet para las personas mayores.</p>	<p>Se recalca la importancia de contar con insumos tecnológicos que favorezcan la comunicación de las personas mayores con sus redes de apoyo.</p>
	<p>N/R</p>	<p>Urge accionar al respecto, toda vez que es necesario promover el manejo de estas tecnologías en las personas mayores, así como disponer de un espacio adecuado para su utilización.</p>	<p>Al respecto, se recomienda realizar un taller anual de alfabetización digital dirigido a las personas mayores.</p>
<p>En las actividades desarrolladas por el ELEAM, se insta a incorporar a la comunidad y redes locales.</p>	<p>L/P</p>	<p>En el marco de la visita, se obtiene información que da cuenta que, producto de la pandemia, se suspendieron las actividades de participación con la comunidad,</p> <p>A pesar de ello, estas han comenzado a reactivarse, principalmente con instituciones educativas.</p>	<p>Se enfatiza la importancia de retomar las actividades con grupos externos al ELEAM.</p> <p>En ese marco, se considera relevante establecer redes de colaboración con la Municipalidad de Lo Prado para la realización de actividades artísticas y culturales.</p>

C. Condiciones materiales

Recomendación	Nivel de logro	Avances reportados por CONAPRAN y observados por el CPT	Sugerencias para el cumplimiento de la recomendación
Arreglar el piso del recinto, ya que presenta hoyos en diversas partes.	N/I	<p>Durante la visita, se observa que el piso del recinto no se ha reparado.</p> <p>En las entrevistas se menciona que este aspecto no se ha podido abordar en el ELEAM debido a que se requieren recursos a nivel central.</p>	<p>Se reafirma la importancia de mejorar las condiciones del piso en todo el ELEAM.</p> <p>Si bien representa una inversión económica significativa, se trata de un arreglo necesario para evitar caídas y prevenir accidentes.</p>
Remodelar las puertas en el pabellón clínico para que sean de mayor tamaño y permitan el ingreso de los catres clínicos, ya que de las dos piezas evaluadas los catres clínicos tienen mayor dimensión que las puertas.	L/A	<p>Por observación se verifica que no han remodelado las puertas en el pabellón clínico.</p> <p>En las entrevistas, se comunica que esta recomendación requiere una intervención en la infraestructura del ELEAM, por lo tanto, se evaluará tanto su costo como su viabilidad.</p>	<p>Se aprecia que la recomendación fue acogida. Aun así, se insta a ejecutar el estudio en el corto plazo.</p>
Revisar, mejorar y/o renovar el mobiliario existente dentro del ELEAM, ya que los estantes, veladores, closets u otros objetos, se encuentran con desperfectos, sin llaves o no son suficientes para guardar todas las pertenencias de los/as residentes.	L/A	<p>Durante la visita, por observación se confirma que no se ha remodelado el mobiliario.</p> <p>En las entrevistas se menciona que no se ha podido abordar esta recomendación por falta de recursos económicos.</p> <p>Se indica que se podrá considerar este aspecto luego de atender las remodelaciones en infraestructura.</p>	<p>A pesar de lo relevante que es priorizar la mejora de la infraestructura del ELEAM, se invita a renovar el mobiliario u otros objetos que se encuentran con desperfectos.</p>

	N/R		En el corto plazo, se anima a abordar el cambio de televisión en el pabellón de mujeres, ya que el aparato de este sector es antiguo y presenta menor calidad en términos de imagen y sonido que el de pabellón de hombres.
Implementar pasamanos de manera continua en los pasillos de los pabellones del recinto, ya que no son continuos, pudiendo afectar el tránsito de las personas mayores.	L/P	<p>Durante la visita, se menciona que se han instalado pasamanos gracias a la donación del sindicato de una empresa de transporte público.</p> <p>Sin embargo, mediante observación se constata que esto no se ha efectuado en todos los sectores requeridos. Por ejemplo, en el pabellón de mujeres hay espacios en que no se colocaron en ninguno de los lados. Ocurre lo mismo en el pabellón de hombres y en el pabellón clínico.</p>	Si bien se considera un avance la instalación de pasamanos en algunos sectores del ELEAM, se reitera la importancia que se estas medidas de apoyo en todos los lugares que se requieren, de manera continua para favorecer el desplazamiento de las personas mayores en el recinto.
Incorporar rampas de acceso.	L/P	<p>En la visita se informa que, producto de la donación de la constructora encargada de la construcción del edificio que colinda con el ELEAM, se colocaron rampas de acceso gracias a la donación de una empresa constructora.</p> <p>No obstante, mediante observación se corrobora que estas no cuentan con la pendiente adecuada para garantizar condiciones de accesibilidad para las personas mayores que se desplazan en silla de ruedas.</p>	<p>Se valora la gestión efectuada por el ELEAM para favorecer el desplazamiento de las personas mayores al interior del recinto,</p> <p>Sin embargo, se recomienda a la sede central de CONAPRAN destinar los recursos que posibiliten adecuar la construcción de las rampas en conformidad a las normas de accesibilidad.</p>

<p>Se recomienda cambiar el sistema de calefacción existente en el ELEAM, ya que las estufas de parafina y gas son peligrosas para el tránsito de las personas mayores.</p>	<p>L/P</p>	<p>Se comunica que se han adquirido 4 estufas a gas y que se está evaluando otro método de calefacción de acuerdo con la infraestructura del establecimiento.</p> <p>Por observación durante la visita, se constata que se siguen utilizando las estufas de parafina como principal sistema de calefacción en el ELEAM.</p>	<p>Se insta a avanzar en la evaluación de otras medidas de calefacción y para el próximo invierno reemplazar las estufas a parafina por estufas a gas en todo el ELEAM.</p>
<p>Mejorar los baños, ya que presentan daños por el uso dado, tales como ventanas o duchas, entre otros.</p>	<p>L/P</p>	<p>Se señala que se realizaron reparaciones en los baños del establecimiento. Al respecto, se especifica que se refaccionaron las duchas.</p> <p>Por medio de la observación en la visita, se advierte que el baño del pabellón clínico presenta desperfectos ya que se inunda. En el baño de hombres, se observan baldosas rotas o sueltas. A su vez, no todas las duchas cuentan con barras de apoyo y pegatinas o alfombras antideslizantes.</p> <p>También se verifica que no todos los inodoros tienen tapas en los estanques y hay lavamanos que no se encuentran habilitados para su uso.</p>	<p>Si bien se valora la inversión de recursos para acondicionar los servicios higiénicos el ELEAM, aún se observan deficiencias en las salas de baños y duchas. Por ello, se propone continuar trabajando en la recomendación con el fin de subsanar dichas deficiencias y, de esta forma, garantizar el aseo y confort de las personas mayores.</p>
<p>Instalar los inodoros nuevos que están al exterior del recinto, ya que los que están son antiguos y necesitan ser reemplazados.</p>	<p>L/P</p>	<p>En la visita, se reporta que los inodoros que se encontraban en el patio en 2021 no fueron instalados porque no se ajustaban a las dimensiones de la sala de baños.</p> <p>No obstante lo anterior, se comenta que algunos inodoros fueron reemplazados debido a que presentaban desgaste por uso.</p>	<p>Se insiste en el cumplimiento de la recomendación, con miras a completar la renovación de los baños, con los inodoros faltantes.</p>

<p>Asegurar la entrega de ropa de buena calidad y a elección de las personas mayores, siendo estas adecuadas a la temporada y clima del año.</p>	<p>L/P</p>	<p>En la visita se observa que las personas mayores llevaban ropa adecuada para la estación del año. En las entrevistas a los residentes, mencionan que pueden elegir su ropa, sin embargo, no pueden salir a comprar ropa si lo desean.</p> <p>A su vez, se comunica que las personas mayores no comparten ropa, con excepción del pijama, el que no es individualizado y se entrega en ocasiones de manera aleatoria.</p>	<p>Se percibe como una situación problemática el que las personas mayores no puedan salir del establecimiento a comprar su ropa de preferencia y tampoco cuenten con pijamas individualizados para cada una/o de ellas/os.</p> <p>Por lo tanto, se alienta a mejorar estos aspectos en el ELEAM.</p>
<p>Asegurarle ropa de vestir a las personas mayores que no cuentan con redes de apoyo, cumpliendo con los requisitos de la anterior recomendación.</p>	<p>L/T</p>	<p>En las entrevistas se menciona que las personas mayores que no cuentan con suficiente ropa de visitar reciben donaciones.</p>	<p>Se reconoce la buena gestión del ELEAM en la obtención de donaciones de ropa de vestir para las personas que no cuentan con redes de apoyo.</p>
<p>Contar con mayor cantidad de frazadas para proveer a las personas mayores.</p>	<p>L/T</p>	<p>En la visita se informa que hubo una donación de 30 frazadas de una plaza, con lo que ahora el ELEAM cuenta con 4 frazadas por cama.</p> <p>Esto se constata mediante observación en los dormitorios.</p>	<p>Se considera positiva la buena gestión del ELEAM en la obtención de donaciones de ropa de cama para las personas mayores como insumo necesario para la temporada de invierno.</p>
<p>Arreglar y revisar los timbres de emergencia existentes en los pabellones.</p>	<p>N/I</p>	<p>Se anuncia que el área de infraestructura y mantenimiento de CONAPRAN evaluará el costo de arreglo de los timbres de emergencia.</p> <p>Mediante observación se corrobora que los timbres de las habitaciones de los distintos pabellones no funcionan, incluidos los de clínica.</p>	<p>Se insta a implementar la recomendación previa en atención a que la evaluación de la misma se efectuaría el año 2023. Dada la importancia de los timbres de emergencia, urge que se encuentren operativos.</p>

<p>Instalar señalética luminosa y detectores de humo.</p>	<p>N/I</p>	<p>Se reporta que el área de infraestructura y mantenimiento de CONAPRAN realizó una evaluación y sostuvo que para la instalación de detectores de humo era necesario realizar un cambio completo en el ELEAM.</p> <p>Mediante observación se confirma que no se han instalado detectores de humo ni tampoco se cuenta con señalética luminosa.</p>	<p>Se enfatisa la relevancia de implementar la señalética luminosa y los detectores de humo como medida preventiva frente a situaciones de emergencia en el ELEAM.</p>
<p>Evaluar la manera en que se procedió a la aplicación del aislamiento del ELEAM producto de la pandemia, en consideración que una de las vías de escape fue bloqueada.</p>	<p>L/P</p>	<p>Se comenta que se realizó una capacitación en materia de evacuación en situaciones de emergencia con funcionarios y residentes.</p>	<p>Se valora que la vía de evacuación hacia el exterior del ELEAM se encuentre despejada.</p>
	<p>N/R</p>	<p>A su vez, se transmite que se habilitó una vía de evacuación que se encuentra a un costado del pabellón de hombres y que da al portón de la calle.</p>	<p>Se solicita retirar los plásticos que restringen el libre desplazamiento de las personas mayores en los pabellones.</p>
	<p>N/R</p>	<p>Durante la visita se observa que, si bien esta salida no se encuentra bloqueada, hay baldosas que se encuentran relativamente separadas y en mal estado.</p>	<p>Se recomienda mejorar la pavimentación de la salida de emergencia, para que, en caso de emergencia, las personas mayores puedan circular sin dificultad.</p>

D. Salud

Recomendación	Nivel de logro	Avances reportados por CONAPRAN y observados por el CPT	Sugerencias para el cumplimiento de la recomendación
<p>Evaluar periódicamente el Plan de Atención Integral (PAI), en conjunto con las personas mayores, al menos de forma anual, o en un tiempo menor, de existir cambios significativos en la situación de ellas.</p>	L/P	<p>Se constata en la visita que, si bien los residentes cuentan con un Plan de Atención Integral, estos no son revisados periódicamente en todos los casos y las acciones descritas se centran principalmente en el área de enfermería y kinesiología.</p> <p>En tal sentido, se valora que las atenciones kinesiológicas se realicen con el consentimiento informado de las personas mayores.</p>	<p>Se aprecia que las intervenciones que forman parte de los PAI se realicen considerando la voluntad del residente.</p> <p>Igualmente, se reitera la importancia de revisar todos los PAI de manera periódica, a lo menos de forma anual.</p>
	N/R	<p>Sin embargo, no todas/os las/os residentes que lo requieren reciben atención individual y de manera frecuente en esta área.</p>	<p>Se insta a ampliar la oferta de atención kinesiológica y que se consideren más acciones en el ámbito psicosocial y ocupacional.</p>
<p>Facilitar el acceso a profesionales de salud y especialistas, que sean capaces de atender las necesidades de las personas mayores de forma regular, tales como médico, geriatra o psicólogo. Se sugiere activar redes comunitarias, para poder facilitar este servicio.</p>	L/P	<p>Con base en las entrevistas, se informa que para atención de medicina general y psicología se realiza derivación a CESFAM y para atención de especialidad en salud mental al COSAM de la comuna.</p> <p>Cabe destacar que el equipo interdisciplinario del COSAM visita al ELEAM para otorgar atención.</p>	<p>Se valora que los residentes del ELEAM tengan acceso regular a atención en la red pública de salud y que existan adecuados mecanismos de derivación e interconsulta para atención de salud de especialidad.</p>
	N/R	<p>También se indica que existen adecuadas redes de derivación con el CRS Salvador Allende y el Hospital San Juan de Dios para atención de especialidades, como urología y neurología. El ELEAM no cuenta con atención de especialidad en geriatría y tampoco se menciona en las entrevistas atención de odontología.</p>	<p>Se exhorta a favorecer la atención de geriatría y odontología para las personas mayores.</p>

E. Medidas de protección

Recomendación	Nivel de logro	Avances reportados por CONAPRAN y observados por el CPT	Sugerencias para el cumplimiento de la recomendación
<p>Implementar diversos medios para que las personas mayores puedan conocer sus derechos. Por ejemplo, contar con carteles o fichas visibles sobre sus derechos.</p>	<p>L/A</p>	<p>Se reporta que el ELEAM cuenta con un libro de derechos y deberes enviado por SENAMA. Este documento es revisado por los residentes al momento del ingreso y se encuentra a su disposición en la clínica de enfermería.</p> <p>Respecto de la incorporación de un cartel con los derechos de las personas mayores en un lugar visible al interior del ELEAM, en reunión previa se señala que durante el mes de marzo de 2023 este se instalaría. Sin embargo, en la visita de seguimiento se menciona que se está gestionando su instalación.</p>	<p>Este aspecto es prioritario, toda vez que las personas mayores no tienen libre acceso a la clínica, por lo que es insuficiente que el libro de derechos y deberes mencionado se encuentre en ese lugar para que los residentes lo consulten. En tal sentido, se recalca la relevancia de dar cumplimiento a la presente recomendación.</p> <p>Por otro lado, con el propósito de garantizar el acceso a información sobre los derechos, se insiste en la importancia de ubicar a la brevedad posible un cartel con los derechos de las personas mayores en un lugar visible del ELEAM.</p>
<p>Educar a las personas mayores sobre su derecho de poder agregar información escrita, opiniones y/o comentarios en las fichas clínicas, sin censura.</p>	<p>N/I</p>	<p>Por medio de entrevistas al personal, se da cuenta que, si las personas mayores desean revisar o agregar información a sus fichas clínicas, pueden hacerlo.</p> <p>A pesar de ello, se apunta que no todas/os las/os residentes están en condiciones de hacerlo, ya que tienen dificultades en la lectoescritura.</p> <p>Por otra parte, en las entrevistas a personas mayores, comunica que desconocen su derecho a acceder a sus fichas clínicas e incorporar información escrita en ellas.</p>	<p>Se requiere reforzar las modalidades de apoyo a las/os residentes del ELEAM para la incorporación de información a sus fichas clínicas, propiciando instancias de educación y acompañamiento para que puedan ejercer este derecho.</p>

<p>Incluir en todas las fichas clínicas la evaluación en conjunto con la/el residente, de la detección de atenuantes y/o gatillantes de una posible crisis como medidas de “atenuación del escalamiento”.</p>	<p>N/I</p>	<p>Se constata que no se han incorporado en las fichas clínicas las atenuantes y gatillantes de posibles crisis como medidas de “atenuación del escalamiento”.</p> <p>Al respecto, en las entrevistas se enfatisa que el ELEAM posee un protocolo de agitación y algunas/os residentes cuentan con medicación de carácter de emergencia (SOS).</p> <p>Sin embargo, se menciona que su uso no es habitual, ya que se priorizan mecanismos de contención verbal y se ha aprendido a manejar estas situaciones con base en la experiencia.</p>	<p>Se reitera la importancia de formalizar y dejar registro de las medidas de “atenuación al escalamiento” que ya se implementan en el ELEAM, incorporando dicha información en las fichas clínicas de las personas mayores.</p>
<p>Sensibilizar a las personas mayores en materias de no discriminación por razones de nacionalidad, género, raza, orientación sexual, etnia, entre otras.</p>	<p>L/P</p>	<p>Tanto en las entrevistas y como en la revisión de documentos se comprueba que se ha incluido el tema del “respeto mutuo” en los Consejos de Residentes y en las reuniones con las/os apoderadas/os de las personas mayores.</p>	<p>Se valora que se haya incorporado la temática de buen trato en las reuniones con las/os residentes y sus apoderadas/os.</p>
	<p>N/R</p>	<p>Al respecto, si bien prevalecen actitudes xenófobas y comentarios racistas por parte de las personas mayores hacia las cuidadoras migrantes, se advierte que ha habido ciertos cambios en el trato que ellas reciben.</p>	<p>Se recomienda consolidar las acciones de sensibilización, incorporando, por ejemplo, afiches alusivos a la no discriminación en el ELEAM.</p>

<p>Implementar medios mediante los cuales las personas mayores puedan efectuar reclamaciones anónimas en el establecimiento. Es necesario, por ejemplo, contar con buzones en donde las personas mayores puedan señalar, en forma anónima, sus reclamos o denuncias.</p>	<p>L/I</p>	<p>Durante la visita se refiere que se incorporó un buzón de sugerencias. A pesar de ello, este se instaló en un lugar en que las/os residentes se apoyaban al caminar, por lo que se desprendió. Desde entonces no se ha vuelto a colocar, en el entendido que están en búsqueda de un lugar más adecuado.</p> <p>Por medio de observación, no se pudo corroborar la existencia de un libro de reclamos a disposición de las/os residentes del ELEM.</p>	<p>Se refuerza la importancia de disponer de un medio adecuado para que las personas mayores puedan efectuar reclamos y sugerencias de manera anónima, encontrándose en un lugar visible y accesible en el ELEM, además de estar disponible de forma permanente para las personas mayores.</p>
<p>Desarrollar, actualizar y/o aplicar protocolos para la interposición de las denuncias penales en el evento que estas lo ameriten ante casos de malos tratos.</p>	<p>L/P</p>	<p>En entrevistas aparecen diversos mecanismos para abordar situaciones que pueden constituir malos tratos.</p> <p>Se menciona que, ante estos hechos, corresponde realizar denuncia inmediata a Carabineros y acompañar a la persona mayor a constatar lesiones.</p> <p>También se reporta que, frente a estas situaciones, se le avisa a la jefatura y ella se encarga de informar al SENAMA.</p> <p>Se apunta a que no se realiza una denuncia directa de los hechos. Se debe completar una hoja de registro describiendo los hechos y el contexto en que se realizó la agresión. Eso se envía a la sede central de CONAPRAN y son ellos quienes, con la asesoría de un abogado, evalúan si corresponde o no realizar la denuncia.</p> <p>Se constata que hay diversas visiones sobre el curso de acción ante casos de malos tratos.</p>	<p>Se invita a mejorar la comunicación del protocolo con que cuenta la institución para la interposición de denuncias penales frente a situaciones de malos tratos, con el objetivo que todo el personal conozca los pasos a seguir frente a estos hechos al interior del ELEM.</p>

F. Violencia y malos tratos

Recomendación	Nivel de logro	Avances reportados por CONAPRAN y observados por el CPT	Sugerencias para el cumplimiento de la recomendación
<p>Implementar medidas de apoyo a las personas mayores que sean víctimas de malos tratos, para efectos de mitigar y reparar las consecuencias negativas que pueden contraer. Tales medidas pueden consistir en la concurrencia de profesionales de salud mental al ELEAM o la debida articulación intersectorial con la red de salud.</p>	<p>L/I</p>	<p>Durante la visita, el personal refiere que se promueve el respeto y la buena convivencia entre las personas mayores y las/os funcionarias/os.</p> <p>En caso de agresión entre residentes, se apunta a que se dialoga con las personas involucradas. No se utilizan sanciones o castigos ante estos hechos y tampoco se utilizan medidas de contención física o farmacológica.</p> <p>Específicamente, se informa que se les entrega contención emocional a las víctimas de malos tratos.</p>	<p>Se reconocen las medidas que se toman en el ELEAM para abordar los conflictos entre pares y entregar apoyos a las personas mayores víctimas de malos tratos.</p> <p>Ahora bien, se enfatiza la importancia de contar con atención especializada por profesionales de la salud mental para atender de manera adecuada estas situaciones.</p> <p>Por lo tanto, se insta a reforzar las redes de articulación intersectorial para abordar de manera adecuada las consecuencias negativas de los malos tratos en las personas mayores.</p>

G. Autonomía

Recomendación	Nivel de logro	Avances reportados por CONAPRAN y observados por el CPT	Sugerencias para el cumplimiento de la recomendación
El personal del establecimiento debe tocar la puerta antes de ingresar a los dormitorios de las personas mayores.	L/T	En el contexto de la visita se recaba información relativa a que las cuidadoras tocan la puerta antes de entrar a las habitaciones de las personas mayores. De todas formas, es habitual que las puertas de los dormitorios nunca estén completamente cerradas.	Se valora que se resguarde la privacidad de las personas mayores en sus habitaciones, manteniendo la práctica por parte de las cuidadoras de tocar la puerta antes de ingresar a los dormitorios.
Permitir que las personas mayores tengan sus clósets con llaves y que cuenten con una copia de las mismas.	L/P	En el ELEAM se observa que todas las habitaciones cuentan con clóset para uso personal. Sin embargo, solo algunas personas mayores lo tienen con candado y manejan su llave.	Se reitera la importancia de garantizar que las personas mayores que deseen guardar sus cosas en los clósets con candado y quieran manejar sus llaves, puedan hacerlo.
	N/R	Al respecto, el personal refiere que no todas/os las/os residentes se encuentran con un adecuado funcionamiento cognitivo que les permita manejar llaves.	Se recomienda que Dirección guarde una copia de cada llave como respaldo en caso de pérdida.

<p>Supervisar las visitas de las personas mayores desde mayores metros de distancia, para asegurar la privacidad entre el/la residente y quien lo/la visita.</p>	<p>L/P</p>	<p>Tanto por las entrevistas sostenidas como por medio de observación, se constata que las personas mayores pueden interactuar con sus visitas sin supervisión del personal, entendiéndose que se han acortado las medidas de distanciamiento social por COVID-19.</p> <p>En este sentido, se plantea que se resguarda la privacidad de estos encuentros, ya que no hay personal supervisando.</p> <p>Sin embargo, se verifica que el espacio de recepción para las visitas no es cerrado y está expuesto a la circulación del personal y residentes, afectando la privacidad y confidencialidad de las comunicaciones.</p>	<p>Se valora que se hayan acortado las medidas de distanciamiento social en la interacción de las personas mayores con sus redes de apoyo.</p> <p>Igualmente, se reitera la importancia de mejorar las condiciones de privacidad del espacio en que se reciben las visitas en el ELEAM.</p>
--	-------------------	--	---

<p>Utilizar los consentimientos informados para el traspaso de las pensiones, fomentando siempre la autonomía y decisión de la persona mayor, donde la figura del/la apoderado/a sea utilizada solamente en casos donde la persona se vea imposibilitada de expresar su voluntad.</p>	<p>N/I</p>	<p>Se advierte que las personas mayores entregan porcentajes mayores de sus pensiones a lo que sucede con los ELEM de la red pública de SENAMA (85%). Por ello, pueden llegar a otorgar hasta el 100% de sus pensiones a la sede central de CONAPRAN.</p> <p>En relación a ello, en las fichas administrativas no se cuenta con un documento de consentimiento informado de la persona mayor respecto a la entrega del dinero de su jubilación. Lo que sí contienen las fichas, es un oficio de ingreso de la/el residente, emitido por la sede central de CONAPRAN a la Directora Técnica del ELEM, donde se estipula el porcentaje a cancelar de la pensión y los aportes adicionales si los hay.</p> <p>Este escrito es firmado por la sede central de CONAPRAN y en él no figura la firma o huella de la persona mayor autorizando la retención.</p> <p>En los casos revisados por el CPT, se observa que las personas mayores sí figuran autorizando con su firma o huella otros documentos, tales como autorización de acceso a la ficha clínica, autorización y manejo de tarjeta de banco y su clave, entre otros.</p> <p>Considerando la importancia del consentimiento de la persona mayor para su ingreso al ELEM y que se registra ese</p>	<p>Se enfatisa la recomendación de implementar un documento de consentimiento informado donde se especifique el porcentaje de la pensión destinado al pago de la mensualidad de la residencia y que sea autorizado por firma o huella por la persona mayor en su ingreso al ELEM.</p>
---	------------	--	--

	N/R	<p>consentimiento en otros documentos, se debiera considerar y registrar el consentimiento para la retención de la pensión por firma o huella.</p>	<p>Se sugiere establecer un porcentaje igualitario de retención de las pensiones de las personas mayores, equiparándolo al establecido para los ELEAM de la red pública de SENAMA, esto es, el 85%.</p> <p>Esta medida apunta a garantizar que, lo que resta de esos ingresos, quede a libre disposición de las personas mayores.</p>
<p>Tener documentación administrativa y los consentimientos informados en el ELEAM.</p>	L/P	<p>En la visita se evidencia que no todas las fichas administrativas cuentan con la misma documentación y consentimientos informados.</p>	<p>En el entendido que las carpetas completas de las/os residentes se encuentran en la sede central de CONAPRAN, se recomienda mantener copia de estos documentos en un lugar privado y confidencial en el ELEAM para el libre acceso de la/el residente y sus redes de apoyo.</p>
	N/R	<p>Al respecto, es imperativo igualar criterios y que todas las carpetas cuenten con los mismos registros.</p>	<p>Se solicita que todas las fichas administrativas cuenten con consentimiento de ingreso y consentimiento para el traspaso de las pensiones, ambos documentos autorizados con firma o huella por las personas mayores.</p>
<p>Establecer en las fichas clínicas las opiniones o preferencias en salud que tengan las personas mayores de manera anticipada, para que puedan servir de orientaciones para su atención y cuidado.</p>	L/P	<p>El personal refiere que, frente a ciertas condiciones de salud, conversan con la persona mayor y sus redes, respecto de las alternativas de tratamiento, respetando su voluntad. Por ejemplo, respecto a la realización de una operación o la ingesta de un medicamento.</p> <p>Igualmente, esto se transmite verbalmente, no quedando registro escrito del respeto de la voluntad de la persona mayor.</p>	<p>Si bien se valoran las instancias de diálogo con las personas mayores para respetar su voluntad en las modalidades de atención y cuidado, se reitera la importancia de dejar estas orientaciones de forma escrita en la ficha clínica de cada una de ellas.</p>

H. Gestión del establecimiento y del personal

Recomendación	Nivel de logro	Avances reportados por CONAPRAN y observados por el CPT	Sugerencias para el cumplimiento de la recomendación
Aumentar el número de cuidadoras/es a cargo de las personas mayores.	L/P	<p>Se verifica que el ELEAM cuenta con la dotación de personal que establece el Decreto N°14 del MINSAL⁷.</p> <p>Se reporta que el número de cuidadoras corresponde a 5 en el turno de día y 3 en el turno de noche.</p> <p>En las entrevistas, se plantea que este número es adecuado para el número de residentes y la carga laboral diaria que deben afrontar.</p>	<p>Para efecto del cumplimiento del Decreto N°14 que aprueba el reglamento que regula el funcionamiento de los ELEAM, se garantiza el mínimo de cuidadoras en el desempeño de sus funciones.</p> <p>De igual forma, aquello no es excluyente a un aumento del personal para disminuir la carga laboral y resguardar el descanso de las cuidadoras.</p>
Aumentar las remuneraciones más bajas de las cuidadoras/es.	L/T	<p>Durante la visita, se reporta que se han realizado mejoras en las rentas de las cuidadoras.</p> <p>Al respecto, se constata que el sueldo base de una cuidadora en abril de 2022 era de \$360.000, mientras que en abril de 2023 ese monto asciende a \$410.000.</p> <p>A su vez, la remuneración aumenta en saldo líquido en relación con las horas extraordinarias realizadas cada mes.</p> <p>Sin embargo, se indica que no todas las cuidadoras de trato directo son contratadas en forma</p>	<p>Se valora el aumento de las remuneraciones de las cuidadoras durante el período 2022-2023.</p>

⁷ Según el presente Decreto, el ELEAM debe contar con una Técnico en Enfermería de Nivel Superior (TENS) con 12 horas diurnas y una de llamada de noche, además de una cuidadora cada 7 residentes con dependencia severa 12 horas al día y una cuidadora cada 10 en turno nocturno. A su vez, con una TENS con dos horas de permanencia y de llamada 24 horas al día y una cuidadora cada 12 residentes con dependencia leve o moderada 12 horas del día y una cuidadora por cada 12 residentes en horario nocturno.

En el formulario de visita se indica que el ELEAM cuenta con 36 residentes, pero en el desglose se da cuenta que 18 personas mayores presentan dependencia severa, 8 dependencia moderada y 5 dependencia leve, lo que da un total de 31 residentes, lo cual no cuadra la información.

De todos modos, de acuerdo a la información reportada, en cuanto a la existencia de 5 cuidadoras turno de día y 3 cuidadoras de turno de noche, se concluye que el ELEAM cuenta con la dotación suficiente para cumplir con el decreto.

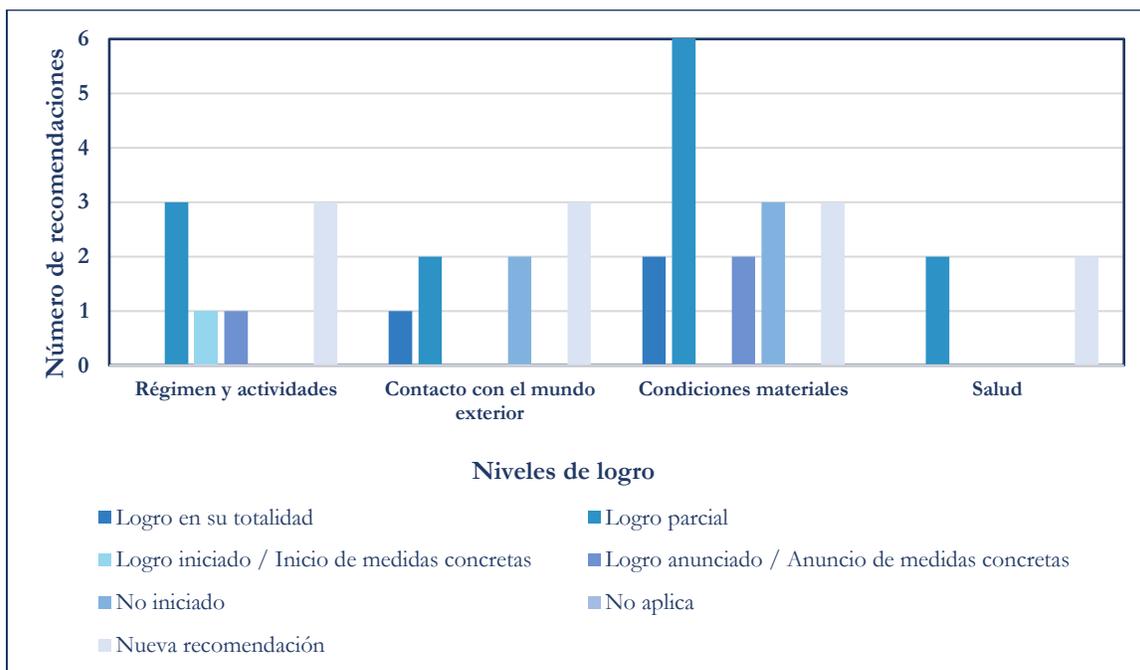
	N/R	<p>directa por CONAPRAN. Es una empresa externa la que proporciona personal de cuidado, lavandería y manipulación de alimentos, quienes reciben una remuneración por turno.</p> <p>Por lo tanto, no existe claridad en relación a si reciben un sueldo similar a aquel que percibe el personal contratado directamente por CONAPRAN.</p>	<p>Se insta a desarrollar esfuerzos para evitar la subcontratación del personal en el ELEAM, favoreciendo la contratación directa por CONAPRAN. Esto, con el fin de garantizar la igualdad de trato respecto de las remuneraciones, compensación de horas extraordinarias, períodos de descanso diarios y semanales, además de las vacaciones anuales pagadas.</p>
<p>Desarrollar instancias de autocuidado de forma periódica con todo el personal.</p>	L/P	<p>En las entrevistas se menciona que el equipo profesional de la sede central de CONAPRAN ha realizado charlas a las cuidadoras relativas a temáticas de manejo del estrés, sobrecarga de la persona que cuida, traslado de las personas mayores para evitar lesiones, entre otras.</p>	<p>Se valora el que se realicen charlas para el personal en relación a la temática de cuidado.</p> <p>Se requiere fortalecer las instancias de autocuidado y cuidado de equipos para prevenir el desgaste laboral.</p>
	N/R		<p>Se recomienda desarrollar actividades de recreación que impliquen una desconexión del espacio laboral, así como instancias de encuentro y escucha entre pares.</p> <p>Se invita a que estas instancias sean dirigidas por profesionales especializados en la materia, además de ser externos, tanto de la administración del ELEAM como de la sede central de CONAPRAN.</p>
<p>Capacitar al personal en materia de: (a) Derechos</p>	L/T	<p>En la visita se menciona que, con apoyo de SENAMA, se han realizado actividades de</p>	<p>Se valora la realización de capacitaciones en el ELEAM sobre las temáticas referidas.</p>

<p>humanos y buen trato; (b) Medidas de escalamiento para intervenir en situaciones de crisis; (c) Derecho a una vida afectiva y sexual, debido a la necesidad de privacidad para ejercerla.</p>	<p>N/R</p>	<p>capacitación en temáticas de derechos humanos y buen trato, así como sexualidad del adulto mayor.</p> <p>A su vez, se da cuenta que se han realizado capacitaciones con la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) sobre el uso de extintores.</p> <p>Finalmente, se señala que se han abordado temas de primeros auxilios psicológicos y abordaje de situaciones de agitación de la persona mayor.</p>	<p>Se enfatiza la importancia de reforzar estas materias y desarrollar un programa de formación continua y actualización permanente dirigido a todo el personal del ELEAM.</p> <p>Se aconseja que algunas capacitaciones sean realizadas por profesionales especializadas/os en la materia y que no pertenezcan a la administración del ELEAM ni a la sede central de CONAPRAN.</p>
<p>Capacitar y formar a todas/os los/as funcionarios/as sobre las fichas clínicas (atenuantes y gatillantes de crisis, opiniones y preferencias en salud, entre otras).</p>	<p>L/I</p>	<p>En las entrevistas se expone que se han realizado capacitaciones sobre el abordaje de crisis en las personas mayores.</p> <p>A pesar de ello, no se ha orientado esta formación hacia la incorporación de sus contenidos en las fichas clínicas de las/os residentes del ELEAM.</p>	<p>Se reitera la importancia de realizar una bajada práctica de las temáticas abordadas en las capacitaciones, orientada a dejar por escrito los atenuantes y gatillantes de crisis en las fichas clínicas de las/os residentes del ELEAM, así como sus voluntades respecto a la atención de salud.</p>

En síntesis, de las 44 recomendaciones elaboradas por el CPT se observa que, al momento de la visita de seguimiento, el ELEM “Miguel Frank Vega” ha logrado avanzar en la implementación total de 5 de ellas. Por otra parte, se pesquisa un cumplimiento parcial en 22 recomendaciones, un cumplimiento iniciado de 5 recomendaciones, un cumplimiento anunciado de 4 recomendaciones y no iniciada la implementación de 8 recomendaciones. A su vez, se han emitido un total de 18 nuevas recomendaciones.

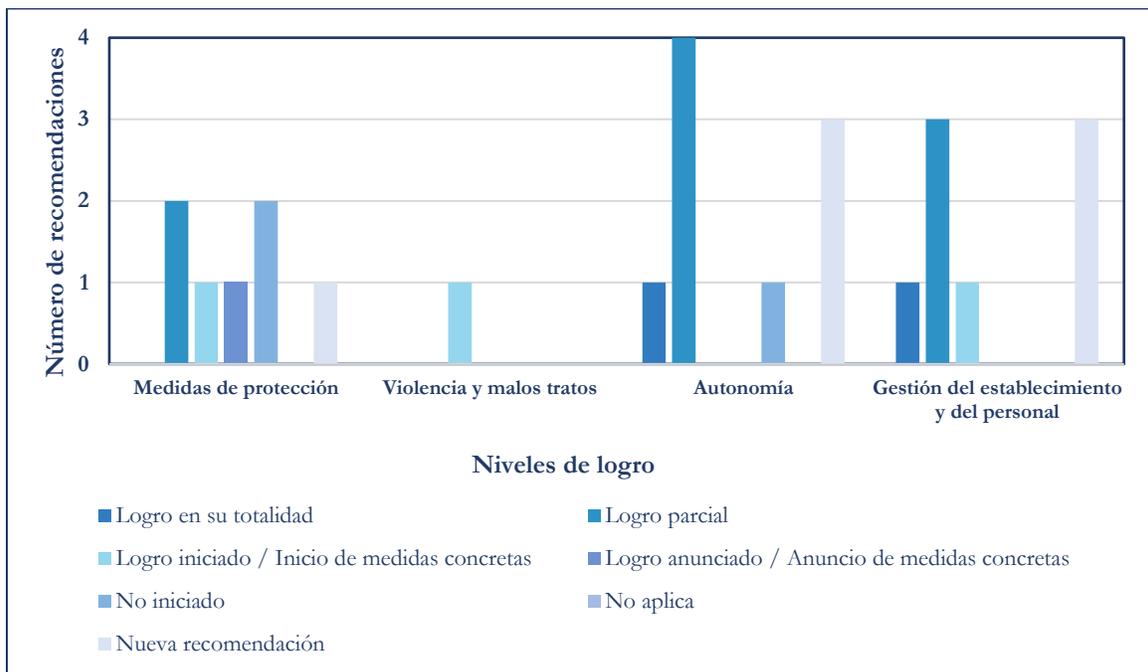
El resumen de los niveles de logro por dimensión evaluada, se puede observar en los siguientes gráficos.

Gráfico N°1: Nivel de logro de cumplimiento de recomendaciones de dimensiones A-D



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N°2: Nivel de logro de cumplimiento de recomendaciones de dimensiones E-H



Fuente: Elaboración propia.

VI. Conclusiones y recomendaciones

El CPT valora y felicita a la administración del ELEAM por los avances logrados en materias de prevención de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes que afectan a personas mayores que se encuentran en el recinto. Destaca el compromiso observado por fortalecer la calidad del servicio, desarrollando gestiones de donaciones e inversiones que se han propiciado para mejorar las condiciones materiales del recinto (remodelación de sala de baños y duchas, instalación de pasamanos, rampas de acceso, despeje de la vía de evacuación, obtención de ropa de cama, entre otras) y los esfuerzos que ha realizado el personal para retomar las actividades de participación con la comunidad y ampliar la oferta programática con actividades orientadas a promover la estimulación y funcionalidad de las personas mayores (actividades de voluntariado, talleres lúdicos y recreativos, entre otros).

Sin embargo, aún se observan algunas brechas para lograr el estándar óptimo en algunas de las recomendaciones, especialmente ligadas a la necesidad de entregar mayores recursos desde el nivel central. Es por ello, que el CPT reitera en a continuación las siguientes recomendaciones con plazos para su implementación, los cuales van desde medidas a corto plazo (implementación dentro de los próximos 6 meses), mediano plazo (implementación dentro de un año), y largo plazo (implementación de más de un año).

A. Régimen y actividades

Se **recomienda**, en el corto plazo, fortalecer la oferta programática del ELEAM aumentando el número de actividades artísticas, recreativas y culturales dirigidas a las personas mayores con apoyo de familiares, amigos, organizaciones comunitarias y la Municipalidad de Lo Prado, en el marco del término de la alerta sanitaria por COVID-19.

Se **insta**, en el mediano plazo, implementar la sala de lectura para disfrute de los residentes, favoreciendo la interacción entre hombres y mujeres en el uso de espacios comunes.

B. Contacto con el mundo exterior

Se **sugiere**, en el mediano plazo, llevar a cabo talleres de alfabetización digital para las personas mayores, con el propósito que puedan aprender a manejarse con el uso de computador, Tablet y/o celulares favoreciendo la comunicación con familiares y personas significativas, además de proveer tutores que acompañen su uso.

Se **invita**, en el corto plazo, a desarrollar acciones que favorezcan las salidas de las personas mayores del ELEAM con el propósito de promover la autonomía en actividades sociales y la participación en la comunidad.

Se **propone**, en el corto plazo, establecer un plan para que las personas mayores reciban visitas los fines de semana, favoreciendo a la integración sociofamiliar de los residentes del ELEAM.

Se **requiere**, en el mediano plazo, poner en funcionamiento un espacio adecuado para la recepción de las visitas, que resguarde la privacidad de estos encuentros y cuente con mobiliario cómodo y acogedor para la interacción entre las personas mayores y sus familiares o personas significativas.

Se **encomienda**, en el corto plazo, que la acogida de las visitas en el ELEAM pueda aproximarse a un ambiente familiar, garantizando que las personas externas puedan ingresar a dormitorios, salas comunes

y comedor, favoreciendo el acompañamiento de las personas mayores en sus actividades de la vida diaria, tomando en consideración el término de la alerta sanitaria por COVID-19.

C. Condiciones materiales

Se **indica**, en el mediano plazo, reparar el piso del ELEAM para evitar caídas y prevenir accidentes.

Se **solicita**, en el corto plazo, arreglar los timbres de emergencia de los dormitorios del pabellón clínico y en los dormitorios de pabellón de hombres y mujeres.

Se **urge**, en el corto plazo, ejecutar el estudio para la remodelación de las puertas en el pabellón clínico que garanticen un mayor tamaño y permitan el ingreso de los catres clínicos.

Se **exhorta**, en el corto plazo, cambiar la televisión en el pabellón de mujeres, ya que el aparato de este sector es de menor calidad en términos de imagen y sonido que el de pabellón de hombres.

Se **recomienda**, en el corto plazo, instalar pasamanos en todos los lugares que se requieren, de manera continua e incorporar rampas de acceso en conformidad a las normas de accesibilidad.

Se **insta**, en el mediano plazo, reemplazar las estufas a parafina por estufas a gas, así como ejecutar un estudio para la implementación de otras medidas de calefacción en el ELEAM.

Se **sugiere**, en el corto plazo, refaccionar las duchas, especialmente la incorporación de barras de apoyo y elementos antideslizantes para prevenir caídas.

Se **invita**, en el mediano plazo, completar la renovación de los baños de forma completa, con los inodoros faltantes, incorporando la tapa de los estanques, así como la habilitación de los lavamanos con desperfectos.

Se **propone**, en el corto plazo, incorporar el marcado de prendas de vestir, especialmente, los pijamas que permitan resguardar su uso personalizado.

Se **requiere**, en el mediano plazo, implementar la señalética luminosa y los detectores de humo como medida preventiva frente a situaciones de emergencia en el ELEAM.

Se **encomienda**, en el corto plazo, retirar los plásticos de los pasillos que restringen el libre desplazamiento de las personas mayores y mejorar la pavimentación de la salida de evacuación para que, en caso de emergencia, las/os residentes puedan circular sin problemas.

D. Salud

Se **indica**, cada 6 meses o de forma anual, revisar todos los PAI de las/os residentes del ELEAM, en conjunto con ellas/os.

Se **solicita**, en el mediano plazo, ampliar la oferta de atención kinesiológica y que se consideren más acciones en el ámbito psicosocial y ocupacional.

Se **urge**, en el mediano plazo, favorecer atención de geriatría y odontología para las personas mayores.

E. Medidas de protección

Se **exhorta**, en el corto plazo, ubicar en un lugar visible un cartel o afiche sobre los derechos de las personas mayores.

Se **recomienda**, en el mediano plazo, implementar modalidades de apoyo a los/as residentes del ELEAM para la incorporación de información a sus fichas clínicas, propiciando instancias de educación y acompañamiento para que puedan ejercer este derecho.

Se **insta**, en el mediano plazo, formalizar y dejar registro de las medidas de “atenuación al escalamiento” que se implementan en el ELEAM incorporando dicha información en las fichas clínicas de las personas mayores.

Se **sugiere**, en el mediano plazo, reforzar las acciones de sensibilización sobre materias de no discriminación en el ELEAM, incorporando, por ejemplo, afiches alusivos a esta temática en las salas comunes.

Se **invita**, en el corto plazo, colocar un buzón de reclamos y sugerencias en un lugar visible y accesible en el ELEAM y que se encuentre disponible de forma permanente para las personas mayores.

Se **propone**, en el corto plazo, mejorar la comunicación del protocolo con que cuenta CONAPRAN para la interposición de denuncias penales frente a situaciones de malos tratos, con el objetivo que todo el personal conozca los pasos a seguir frente a estos hechos al interior del ELEAM.

F. Violencia y malos tratos

Se **requiere**, en el mediano plazo, contar con atención especializada por profesionales de la salud mental para abordar de manera adecuada las consecuencias negativas de los malos tratos en las personas mayores, reforzando las redes de articulación intersectorial en la materia.

G. Autonomía

Se **encomienda**, en el corto plazo, garantizar que las personas mayores que deseen guardar sus cosas con candado y quieran manejar sus llaves puedan hacerlo. A su vez, se recomienda que la directora técnica guarde una copia de cada llave como respaldo en caso de pérdida.

Se **indica**, en el mediano plazo, implementar un documento de consentimiento informado donde se especifique el porcentaje de la pensión destinado al pago de la mensualidad de la residencia y que sea autorizado por firma o huella por la persona mayor en su ingreso al ELEAM.

Se **solicita**, en el mediano plazo, establecer un porcentaje de retención igualitario de un máximo de 85% de las pensiones por parte de la administración, equiparando los criterios definidos por SENAMA para los ELEAM de la red pública, con el objetivo de garantizar que lo que resta de esos ingresos quede a libre disposición de las personas mayores.

Se **urge**, en el mediano plazo, que todas las fichas administrativas cuenten con consentimiento de ingreso y consentimiento para el traspaso de las pensiones, ambos documentos autorizados con firma o huella

por las personas mayores. A su vez, mantener copia de estos documentos en un lugar privado y confidencial en el ELEAM para acceso del residente y su familia o tutor.

Se **exhorta**, en el mediano plazo, incorporar las manifestaciones de voluntad de las personas mayores sobre las modalidades de preferencia en su atención y cuidado, incorporando dichas voluntades de forma escrita en su ficha clínica.

H. Gestión del establecimiento y del personal

Se **recomienda**, en el mediano plazo, desarrollar un plan para evitar la subcontratación del personal en el ELEAM, favoreciendo la contratación directa por CONAPRAN para garantizar igualdad de trato en las remuneraciones, compensación de horas extraordinarias, períodos de descanso diarios y semanales y vacaciones anuales pagadas.

Se **insta**, en el mediano plazo, fortalecer los espacios de autocuidado y cuidado de equipos del personal del ELEAM como medidas para prevenir el desgaste relacionado con el trabajo. En específico, desarrollar actividades de recreación que impliquen una desconexión del espacio laboral, así como instancias de encuentro y escucha entre pares. Adicionalmente, se **propone** que estas instancias sean dirigidas por profesionales especializados en la materia y externos a la administración del ELEAM.

Se **sugiere**, en el mediano plazo, llevar a cabo un programa de formación continua y actualización permanente dirigido a todo el personal del ELEAM en materias de derechos humanos y buen trato. A su vez, se **solicita** que algunas capacitaciones sean realizadas por profesionales especializados en la materia y externos a la administración del ELEAM.

Se **invita**, en el mediano plazo, generar instancias de capacitación que se orienten a dejar por escrito en las fichas clínicas los atenuantes y gatillantes de crisis de las personas mayores, así como sus deseos y preferencias en la atención de salud.



VII. Referencias bibliográficas

Legislación internacional

- Organización de las Naciones Unidas. Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes. 10 de diciembre de 1984.
- Organización de las Naciones Unidas. Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes. 18 de diciembre de 2002.

Legislación nacional

- Decreto N°14 de 2010 [Ministerio de Salud]. Aprueba Reglamento de Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores. 05 de agosto de 2010.
- Ley N°21.154 de 2019. Designa al Instituto Nacional de Derechos Humanos como el Mecanismo Nacional de Prevención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, inhumanos o Degradantes. 18 de abril del 2019.

Publicaciones

- Organización Mundial de la Salud (2015). *Instrumento de calidad y derechos de la OMS: evaluando y mejorando la calidad y los derechos humanos en los establecimientos de salud mental y de apoyo social*. Escuela de Salud Pública, Dr. Salvador Allende, Facultad de Medicina, Universidad de Chile.