

LA PROTECCIÓN JURÍDICA COMO FACTOR DE CALIDAD DE VIDA EN LA VEJEZ. ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES DE PROTECCIÓN JURÍDICA DE LAS PERSONAS MAYORES EN NAVARRA

María Repáraz Padrós
Profesora Tutora de Derecho en la UNED de Tudela

I. INTRODUCCIÓN. VEJEZ, CALIDAD DE VIDA Y PROTECCIÓN JURÍDICA

La calidad de vida es un objetivo de las políticas sociales del Estado de bienestar, dedicadas fundamentalmente a los sectores sociales más desprotegidos, entre los que se encuentran los ancianos. Se calcula que pronto se alcanzará una proporción de un 20% de ancianos en el total de la población de los países industrializados. En Navarra, casi uno de cada cinco personas es mayor de 65 años, más de 100.000 personas¹. De ellas, más de 20.000 viven solas. Los hogares unipersonales son en la mayoría de los casos femeninos y muy envejecidos. Un 21.7% son hombres o mujeres mayores de 80 años. Es decir, más de 8.000 octogenarios viven solos.² Un dato más: la esperanza de vida en Navarra supera a la media europea con 78.3 años y en el caso de las mujeres se alcanza la media de 84.6 años³. Si a estos datos se une que la mayor esperanza de vida implica una mayor probabilidad de afecciones invalidantes se concluye que es necesario planificar y profundizar en las medidas de prevención y atención a este sector social.

Los estudios gerontológicos⁴ vienen a distinguir varios conceptos de vejez: cronológica, funcional y etapa vital. Tomando la definición que propo-

¹ 104.987 personas mayores de 65, de las cuales 31.238 eran mayores de 80. Últimos datos recogidos en el seguimiento del Plan Gerontológico de Navarra 1997-2000, a 1 de enero de 2006 a partir del padrón.

² Memoria Cruz Roja Navarra del año 2006 disponible en: <http://www.crnnavarra.org/Memoria/Memoria2006.pdf>.

³ Diario de Navarra, edición digital, 20 de marzo de 2006.

⁴ LAFORÉ, J. (1991): *Introducción a la gerontología. El arte de envejecer*. Barcelona: Herder. MORAGAS, R. (1991): *Gerontología social. Envejecimiento y calidad de vida*. Barcelona: Herder. Págs. 20 a 35. MARTÍNEZ VIZCAÍNO, V. y LOZANO MUÑOZ, A.

ne Laforest podemos definir la vejez como “una situación existencial de crisis, resultado de un conflicto íntimo experimentado por el individuo entre su aspiración natural al crecimiento y la decadencia biológica y social consecutiva al avance en años.”⁵ Según este autor, la vejez supone una triple crisis: de identidad (respecto a sí mismo), la de pertenencia (respecto a la sociedad) y la de autonomía (respecto a los demás con referencia a la satisfacción de las necesidades propias). Si se superan satisfactoriamente estas tres dimensiones del paso a la vejez, la persona culmina su proceso vital con una aceptación de lo vivido. Este logro es el que permite a la persona aceptar que su vida está en su última etapa sin que esto le impida poder disfrutar de ella. El resultado es lo que el autor denomina “integridad”: la persona completa su devenir y llega a ser totalmente ella misma.⁶ En este último sentido, la vejez se considera una etapa más de la vida, con su sentido, en la que el sujeto sigue desarrollándose y cumpliendo un papel en la sociedad.

La vejez abarca un grupo social tan heterogéneo que dificulta la definición de los factores de su calidad de vida. De hecho, hay quien considera que es la etapa vital donde más diferencias pueden encontrarse entre sus miembros⁷. Por ello es imprescindible distinguir entre vejez y vejez dependiente. La calidad de vida en la primera se relaciona con la seguridad económica y la inclusión social mientras que la segunda tiene relación directa con el apoyo social a las personas que los cuidan. En España el 33% de las personas ancianas son pobres y el 43% de las familias por debajo del umbral de pobreza son sostenidas por una persona mayor de 65 años⁸. Los factores de calidad de vida en los ancianos son básicamente cinco: salud física, salud mental, capacidad para desarrollar actividades de la vida cotidiana, recursos económicos y soporte social.⁹ De todas ellas, destaca la referida a la autonomía para desenvolverse por su impacto en la integración social de la persona. Desde mi punto de vista, la calidad de vida en la vejez es el resultado de un conjunto de factores que permiten, o al menos facili-

(1998): *Calidad de vida en ancianos*. Cuenca. Ediciones Universidad Castilla la Mancha.

⁵ LAFOREST, o.c. pág. 51.

⁶ LAFOREST, o.c. pág. 62

⁷ PÉREZ ORTIZ, L. (1997): *Las necesidades de las personas mayores en España. Vejez, economía y sociedad*. Madrid. Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales. Pág. 91

⁸ BAZO, M.T.: *Vejez dependiente, políticas y calidad de vida*. Págs. 3 a 5. En el mismo sentido, MARTINEZ VIZCAÍNO, V. y LOZANO MUÑOZ, A, o.c. pág.15.

⁹ MARTINEZ VIZCAÍNO, V. y LOZANO MUÑOZ, A, o.c. pág.13.

tan, a la persona anciana superar satisfactoriamente la crisis de la vejez e incorporarse con su nuevo papel en la sociedad. Esta aceptación es la piedra angular de la calidad de vida del anciano: la aceptación de su condición de anciano es la que le da dignidad y, a partir de ahí, la que le puede mover a defender su status, promover la mejora de sus condiciones de vida y fomentar su participación y su aporte al conjunto de la sociedad. Si la persona se acepta como anciano y lo vive como una manera de ser en la sociedad, puede exigirle a ésta que le tenga en cuenta como un miembro de pleno derecho y que la sociedad arbitre las medidas oportunas para adaptar sus recursos y prestaciones a las necesidades peculiares de este sector social.

En este sentido, orientar a los mayores sobre cuáles son sus derechos favorece su autonomía. La decadencia física o psíquica o, incluso, la mera pérdida de confianza en uno mismo, lleva a muchas personas mayores a la situación de "abandonar la dirección de su vida en manos ajenas porque se sienten incapaces de solucionar sus necesidades personales y sociales"¹⁰. Con frecuencia las personas mayores ceden las cuestiones de índole jurídica a terceras personas, en la mayor parte de los casos familiares. Esta actitud a veces es inevitable e incluso conveniente, pero otras es simplemente el fruto de la convicción por parte del anciano de que se trata de un problema "insuperable" para él. Esta dejación se traduce en peor imagen de sí mismo, depresión, aislamiento. Es aquí donde realmente puede ser eficaz la intervención con las personas mayores, dotándoles de medios que les animen a seguir siendo ellos mismos los que rijan sus vidas. Estos medios no necesariamente tienen que ser ayudas económicas; muchas veces facilitar el acceso a la información es un paso previo y crucial. Con la atención adecuada, al menos en algunos casos, se puede conseguir que la persona mayor participe más activamente en la toma de decisiones que le afectan directamente lo que le provocaría más autosatisfacción y sentimiento de seguir dirigiendo su propia vida. "Se pueden potenciar actitudes (en la vejez) de relación interpersonal entre el colectivo y los miembros que le rodean, además de trabajar en el autocuidado y prepararles para desenvolverse con la mayor autonomía posible"¹¹.

¹⁰ MONTOYA SÁENZ, J.M. (2004): << El envejecimiento de la población>>. En PEREZ SERRANO, G. (coord.): Calidad de vida en personas mayores. Madrid. Dykinson. Pág.94.

¹¹ DE MIGUEL BAESA, S (2004): << Metodología de acción socioeducativa en personas mayores>>. En PEREZ SERRANO, G. (coord.): ¿Cómo intervenir en personas mayores?, Pág.237.

La protección jurídica abarca tres aspectos, todos ellos necesarios y complementarios: la formación en los derechos, la orientación ante un problema concreto y la tutela judicial. La formación incluye tanto la información como la educación en la defensa de los derechos. La información constituye el punto de partida de toda acción encaminada a potenciar la protección jurídica de un grupo social. La educación en la defensa de los propios derechos e intereses, no debe dirigirse únicamente a las personas mayores sino también a los profesionales jurídicos que van a atender a los ancianos. En este caso, la formación tiene un doble objetivo: la especialización y actualización en las materias que conlleven más demanda de orientación por parte de las personas mayores, por un lado; por otro, el conocimiento de las necesidades de las personas mayores de forma que su atención profesional tenga en cuenta las características de este colectivo y pueda ofrecer un servicio que atienda a la persona y no se limite a contestar a una cuestión jurídica técnica.

La orientación jurídica es necesaria si queremos que los derechos no se queden en un plano teórico sino que se ejerciten efectivamente. Orientar significa atender las dudas de naturaleza jurídica que en la vida diaria le puedan surgir a una persona mayor: sobre una solicitud de ayuda a la Administración, un problema con la comunidad de vecinos, cómo defenderse ante una sanción administrativa como una multa o una cuestión fiscal, etc. En estas cuestiones, los ciudadanos, no sólo los mayores, cuentan con los servicios públicos de las Administraciones, con los Servicios de los Colegios de Abogados y con el consejo profesional del Abogado. Sin embargo, como se analiza más adelante, estos recursos no siempre son suficientes.

El acceso a los tribunales es el tercer elemento de la protección jurídica y está garantizado por la Constitución Española de 1978, a través del beneficio de justicia gratuita. Ahora bien, la tutela judicial efectiva exige no sólo el acceso a los tribunales, comprende el derecho a un juicio justo y rápido. La lentitud del aparato judicial, con sentencias dictadas varios años después de iniciado el pleito, supone un enorme perjuicio para cualquier persona pero más para aquellas con una perspectiva de vida más corta, como es el caso de los ancianos. Por todo ello se hace más necesaria y urgente la mejora en la orientación jurídica, pues es en la prevención de los problemas jurídicos donde probablemente se proteja más eficazmente los intereses de las personas mayores. El reto en el ámbito jurídico consiste, por tanto, en diseñar programas específicos para lograr una tutela jurídica real para las personas mayores, teniendo como objetivo preservar al máximo la capacidad jurídica del mayor y permitirle, siempre que sea posible, realizar actos jurídicos de la vida cotidiana.

II. OBJETIVO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El objetivo de la investigación ha sido la evaluación de las necesidades de atención jurídica de las personas mayores residentes en Navarra y los recursos existentes en esta materia con el fin de proponer, en su caso, medidas que mejoren este aspecto de su calidad de vida.

La determinación de las principales necesidades jurídicas de un sector de la población en un momento concreto debe afrontarse con las debidas precauciones pues no es fácilmente cuantificable. El objetivo de la investigación no es tanto llegar a un diagnóstico exacto e inamovible, imposible por otra parte pues se trata de realidades dinámicas y subjetivas, sino más bien, de elaborar una descripción lo más completa posible, pero siempre ampliable y modificable.

Los métodos elegidos para esta investigación son la metodología cualitativa y el modelo sociocrítico. La metodología cualitativa es idónea porque permite recabar información por medio de fuentes diversas, es inductiva, el diseño de la investigación se modifica a lo largo del proceso, se fundamenta en la realidad y está interesada en comprender la conducta humana. El modelo sociocrítico es también adecuado, pues se orienta a la resolución crítica de los problemas, en suma, a la capacitación de los sujetos para su propia emancipación y el conocimiento se orienta a la justicia y a la colaboración.¹²

El ámbito de estudio es la Comunidad Foral de Navarra. Los datos obtenidos corresponden a profesionales que trabajan en ella y a asociaciones de personas mayores con domicilio social en Navarra. En el caso de los recursos, una parte de ellos están dirigidos a la población de toda Navarra mientras que otros tienen carácter local.

En cuanto a los instrumentos y técnicas de recogida de datos, su elección es fruto de una reflexión sobre los datos que se pretenden determinar así como sobre las dificultades que, a priori, pueden darse en la recogida de información. Los mayores forman un grupo muy heterogéneo, lo que lleva a valorar la técnica de la encuesta por delante del estudio de casos. Este último ofrece un análisis en profundidad del problema jurídico de una persona determinada, pero no es tan clarificador como la respuesta de un número más o menos amplio de sujetos. Por otra parte, un buen número de las personas objeto de estudio no están capacitadas para responder a las

¹² PÉREZ SERRANO, G. (2004): Investigación cualitativa. Retos e interrogantes. I. Métodos. Madrid. La Muralla. Págs. 33 y ss

técnicas de obtención de datos, básicamente por su deterioro físico y/o mental. La determinación de sus necesidades sólo puede analizarse a través de otras personas de su entorno: familiares y profesionales que les atienden. Finalmente, las obligaciones legales tanto sobre protección de datos personales como de confidencialidad de los interesados dificulta enormemente el desarrollo del estudio de casos reales llegados al Colegio de Abogados. A la vista de las necesidades, metodologías y consideraciones vistas, se ha seleccionado la técnica de la encuesta para la recogida de datos y dentro de los tipos de encuesta, la entrevista. Se trata de un "método ideal cuando se quiere recabar la opinión de ciertos sujetos sobre un tema y si el número de sujetos no es excesivo".¹³ Se ha optado por una entrevista de grupo, semi-estructurada y por escrito, con preguntas abiertas que den opción a dar una opinión personal. Se han repartido por correo electrónico en el caso de los profesionales y por correo postal en el caso de las Asociaciones de mayores, acompañadas de una carta exponiendo el motivo de la encuesta, objetivo general y el marco de la investigación. Las preguntas se han redactado buscando la claridad y la sencillez, que las preguntas sean directas, con términos fáciles de entender y que pregunten una sola cosa. Se ha puesto especial atención en que las respuestas cubran todas las opciones posibles, evitando que sólo quepa una respuesta favorable las tesis de la investigación.

Sujetos encuestados:

- Profesionales juristas: contestan la encuesta 29 juristas de todas las jurisdicciones penal (6), civil (8), administrativo (4) y laboral (4), otros (7). Abarcan la mayoría de las profesiones jurídicas, si bien se ha dado mayor protagonismo a los abogados (18) frente a otras profesiones jurídicas como jueces, técnicos juristas de la Administración y secretarios judiciales y funcionarios de la Administración de Justicia. (11).

- Profesionales no juristas: Contestan 22 profesionales, la mayor parte de ellos trabajadores sociales (15). El resto corresponden a un técnico del Defensor del pueblo, dos psicólogos clínicos, la responsable del teléfono de la esperanza y 2 enfermeras y un terapeuta ocupacional, estos tres últimos trabajadores de centros de día. dentro de esta categoría se ha dado especial relieve a los trabajadores sociales de los servicios sociales de base. Todos los entrevistados tienen relación profesional con personas mayores bien de forma exclusiva (geriátricos, centros de día) o no (Servicios sociales de base, Unidad de memoria, teléfono de la esperanza, Oficina del defensor del pue-

¹³ Ibidem, pág. 112.

blo, etc.). En cuanto a los trabajadores sociales, se envió la encuesta a todos los servicios sociales de base de Navarra.

- Asociaciones de personas mayores: contestan 33 Asociaciones de toda Navarra¹⁴. La entrevista a presidentes de Asociaciones tiene por objeto recabar información del sujeto como sólo como mayor de 65 años sino como observador privilegiado de un número importante de personas mayores. Se envió la encuesta a todos los Centros de Jubilados de Caja Navarra, a todas las Asociaciones de tercera edad de Pamplona y Tudela, a algunas Asociaciones de enfermos como la de Alzheimer y a una selección de 40 Asociaciones de Jubilados de Navarra, para lo cual se dividió el territorio en zonas (Pamplona y comarca, Noreste, Noroeste, Tierra Estella, Zona media y Ribera). Dentro de cada una de ellas se optó por seleccionar una Asociación de las localidades con más población¹⁵.

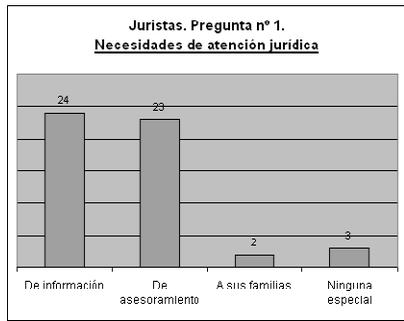
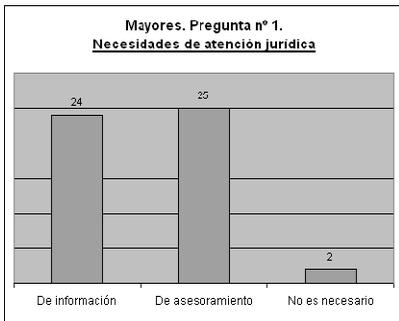
¹⁴ Viudos y viudas de San Francisco Javier. (Pamplona), Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer de Navarra. (Pamplona), Federación de Jubilados y Pensionistas de Comisiones Obreras (Pamplona), Asociación de Jubilados Virgen de Oskia. (Pamplona), Asociación Navarra de Jubilados Progresistas (Pamplona), Asociación de Jubilados de Azpilagaña (Pamplona), Asociación de Jubilados Gure Lan Berri (Pamplona), Sociedad Navarra de Geriátría y Gerontología (Pamplona), Aulas de Tercera Edad (Pamplona), Real Hermandad de las FAS y Guardia Civil. (Pamplona), Voluntariado Geriátrico Franciscano de Pamplona, Club de Jubilados San Francisco Javier (Pamplona), Asociación de Jubilados de San Jorge (Pamplona), Asociación de Jubilados "El Salvador" (Falces), Albea, Asociación de Jubilados (Pamplona), Asociación de Jubilados Erymen (Pamplona), La Gariposa (Tafalla), Club de Jubilados Santa Eufemia (Villafranca), Asociación Horizonte (Sangüesa), Asociación de Jubilados Gure Ametsa (Etxarri Aranaz), Asociación de Jubilados, Pensionistas y Viudas "Ega" (Estella), Club de Jubilados de San Adrián, Club de Jubilados de Peralta, Club de Jubilados "Paz y Tolerancia" (Murchante), Hogar del Jubilado de Cintruénigo, Asociación Jubilados de Andosilla, Club de Jubilados de Larraga, Club de Jubilados San Andrés (Villava), Club de Jubilados "San Juan Bautista" (Mendavia), Club de Jubilados de Caparroso, Asociación Club de Jubilados y Pensionistas "San Sebastián" (Tafalla), Asociación de Jubilados de Azagra, Asociación de Jubilados y Pensionistas Ezkaba (Ansoain), Club de Pensionistas y Jubilados de Cascante.

¹⁵ Andosilla, Azagra, Barañain, Berriozar, Cadreita, Caparroso, Cascante, Castejon, Cintruénigo, Corella, Estella, Etxarri Aranaz, Falces, Funes, Irurtzun, Larraga, Lodoso, Marcilla, Mendavia, Milagro, Murchante, Olazagutia, Olite, Peralta, Puente la Reina, Ribaforada, Roncal, San Adrián, Sangüesa, Santesteban (2), Tafalla (2), Tudela (4), Viana, Villafranca y Villava.

III. NECESIDADES DE ATENCIÓN JURÍDICA EN NAVARRA: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

1- La existencia de necesidades de atención jurídica

La primera pregunta de las entrevistas realizadas tenía por objeto averiguar si los mayores sienten la necesidad de atención jurídica y si los profesionales detectan dicha necesidad¹⁶. Los resultados obtenidos son similares entre todos los encuestados. Los tres grupos coinciden en detectar la necesidad de atención jurídica entre los mayores, con una respuesta casi unánime.



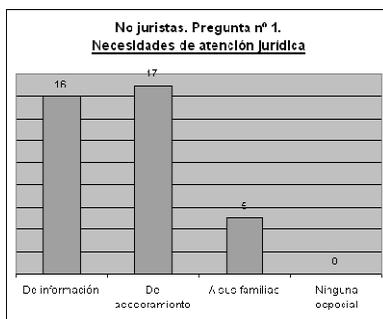
¹⁶ Pregunta para los profesionales ¿Ha observado, desde su experiencia profesional, que las personas mayores necesiten orientación jurídica?

- Sí, de información.
- Sí, de asesoramiento.
- No, pero sí sus familiares.
- No.
- Otras respuestas o comentarios:

Pregunta para los mayores. ¿ Considera que las personas mayores tienen necesidad de orientación jurídica?

- No.
- Sí, de información sobre sus derechos.
- Sí, de asesoramiento

LA PROTECCIÓN JURÍDICA COMO FACTOR DE CALIDAD DE VIDA EN LA VEJEZ. ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES DE PROTECCIÓN JURÍDICA DE LAS PERSONAS MAYORES EN NAVARRA



“Considero que hay muchos casos de personas mayores que si hubieran estado bien asesoradas hubieran organizado su persona y bienes de tal forma que se habrían podido evitar muchos problemas a posteriori entre ellos y sus familias y con sus familias entre sí. (Abogada).

“Las personas mayores, por su pérdida de facultades, físicas y psíquicas, están especialmente desprotegidas en este campo. Personalmente opino que si el derecho tributario, que es mi especialidad, es complejo y difícil en general, para ellos lo es en particular, cualquier cambio legal, que en este campo son muy frecuentes, les dejará descolgados. Por supuesto las personas mayores también hacen su declaración del I.R.P.F. y con todas las modificaciones que actualmente se están produciendo por ayudas a minusválidos y a personas discapacitadas la necesidad de orientación jurídica es obviamente muy importante pues les afecta mucho, sin descartar la influencia de otros cambios que en mayor o menor medida también puedan afectarles”(Asesor tributario).

“Muchas veces la familia realiza esa función, pero hay que tener en cuenta los que están solos. (Abogado de la Administración).

Se trata de un colectivo específico con el que creo que no respetan derechos respecto a la información, asistencia, desde lo privado pero también desde la Administración (trabajadora social).

En el tema de la vivienda hay un servicio, pero en otros temas hay desconocimiento e indefensión por parte de las personas mayores. (Trabajadora social).

Junto con los menores son las personas más indefensas y considero que requieren una atención prioritaria (Responsable del teléfono de la esperanza).

La información está muy bien, pero hay que conocer bien al receptor de la información y su situación personal y particular (...). Para mí dar buena información es adaptar la información al receptor y a su situación para que éste la entienda, hablar de lo concreto y no de generalidades" (Trabajadora social).

Observo necesidades de información y de asesoramiento, orientación que atendiendo fundamentalmente a su estado de salud y a los temas en cuestión puede ser requerida por ellos mismos o por su familias. (Abogada).

Las personas mayores con las que trabajo necesitan en muchos casos, tanto información como asesoramiento jurídico, siempre que se lo permita el "proceso de deterioro cognitivo iniciado". Pero además, en la mayor parte de los casos, al tener que depender de otros cuidadores o presentar un excesivo deterioro, son los familiares los que también necesitan esa información y asesoramiento jurídico. (Psicólogo clínico).

También a sus familiares dependiendo de su cercanía y de sus intereses, a los intereses de los familiares me refiero, que no siempre coinciden con los de la persona mayor, muy importante (Trabajadora social).

Necesitan asesoramiento personalizado e independiente del de sus familiares porque hay que tratarlos de manera autónoma y respetar su capacidad de decisión. (Abogado).

Y además de por sus posibles limitaciones psíquicas y físicas, deberían acudir con sus familiares para que escuchen lo que demandan los mayores, excepto cuando no sea aconsejable por la orientación que demandan. (Secretario Judicial).

Quizás los familiares también necesitarían asesoramiento, como cualquiera en temas jurídicos, sin embargo, en atención al principio de autonomía, es la persona mayor la que debe ser asesorada (Trabajador social).

Muchas veces las personas mayores a las que atendemos refieren "temor" hacia sus hijos y por eso cuando éstos les reclaman que firmen cesiones de viviendas, terrenos, etc, las personas mayores no se lo niegan, cuando finalmente estos hijos se despreocupan de ellos. La falta de apoyo en la que se encuentran en esos momentos de decisión es difícil de prever y paliar ya que, por la experiencia que tengo, a pesar de que nos conocen nos informan de lo que han hecho después de que no tiene remedio" (Trabajadora social).

Un pequeño sector niega la existencia de una necesidad concreta de los mayores como grupo. De los profesionales que niegan la existencia de

una necesidad específica, tres son juristas. Es preciso, sin embargo, matizar que las tres encuestas que niegan la necesidad de orientación o información lo que pretenden señalar es que no encuentran motivos para distinguir entre personas mayores y el resto de ciudadanos. Aún así, admiten que para ello es preciso contar con recursos económicos y, en el caso de mayores con limitaciones, de la ayuda de familiares:

“Pienso que no podemos decir que no hay medios para que conozcan sus derechos en igualdad con otros sectores sociales. Todo dependerá de su nivel cultural y sobre todo de la ayuda de sus familiares si sufren alguna limitación. El servicio de asistencia social de los ambulatorios son de gran ayuda y el acceso a los abogados, a los servicios sociales de los colegios pueden servir para personas que carezcan de medios para pagar los servicios de un abogado. Si cuentan con medios económicos, el acceso a los abogados y otros operadores jurídicos es muy fácil.” (Abogado).

“No, necesitan la misma orientación jurídica que cualquier ciudadano; como digo es cuestión de la formación que hayan tenido. Si que se dan los extremos o muy informados o nada informados. Es necesario un apoyo sobre todo a personas mayores de escasa formación, porque la ignorancia y que no sepan dónde dirigirse etc. les hace muy desconfiados. (Abogado).

2- Grado de satisfacción de la atención jurídica

La segunda pregunta aborda el grado de satisfacción de la necesidad de información/orientación.¹⁷ Los profesionales, en general, consideran que

¹⁷ Pregunta para las personas mayores: ¿Cree usted que están **satisfechas** las personas mayores con la información y orientación jurídica de que disponen?

No, muchos ni siquiera conocen sus derechos.

Conocen sus derechos pero no saben cómo ejercerlos o dónde pedir asesoramiento.

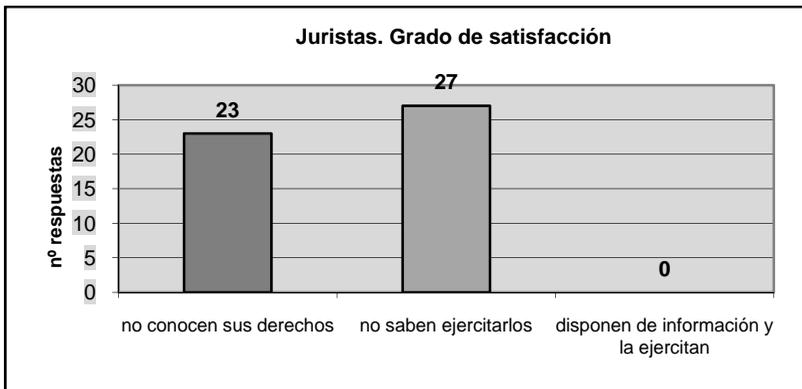
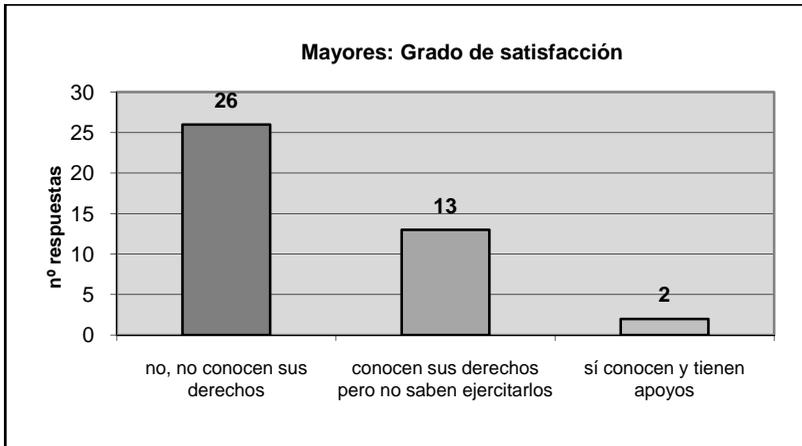
Sí, disponen de una información correcta y de los apoyos necesarios para ejercerlos.

Pregunta para los profesionales ¿Cree usted que están satisfechas las personas mayores con la información y orientación jurídica de que disponen?

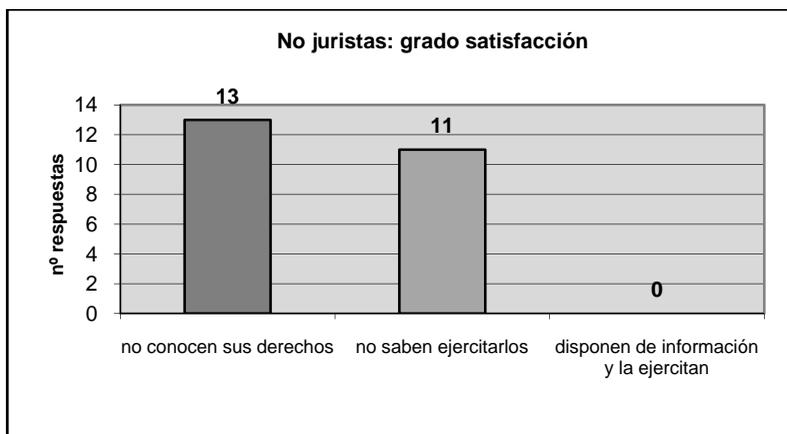
No, ni siquiera conocen sus derechos.

Conocen sus derechos pero no saben cómo ejercerlos o dónde pedir asesoramiento

los mayores no conocen sus derechos y, los que los conocen, en muchas ocasiones no saben cómo ejercitarlos. Los propios mayores valoran grado de insatisfacción de forma aún más elevada pues la mayoría contesta que los ancianos ni siquiera conocen sus derechos.



[] Sí, disponen de una información correcta y de los apoyos necesarios para ejercitarlos.



He constatado que le interesan mucho los temas de testamentos, pensiones de la Seguridad Social y requisitos para acceder a una residencia geriátrica. Percibí un gran desconocimiento y, por tanto, interés por los temas testamentarios para evitar conflictos familiares. La mayoría lo dan todo a los hijos y luego se quedan en una situación pésima para ellos. Se les insistía que debían mirar por ellos antes que por los hijos. No conocían sus derechos ni sabían dónde acudir para asesorarse. Intuyo que el asesoramiento de un abogado puede ser caro y no recurren a uno. El proyecto de Ley de Dependencia no les interesó por no haber sido aprobada en el momento de la charla. Sin embargo, el tema de testamentos y su regulación foral causó mucha expectación e interés. Los familiares se interesan por temas de incapacidad de su familiar para hacerse cargo de él.” (Responsable del Teléfono de la esperanza).

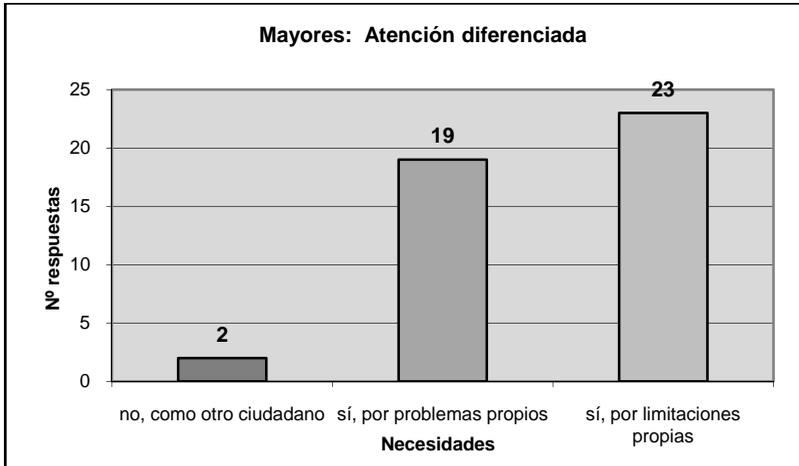
3- La especificidad de sus necesidades

La tercera pregunta planteada hace referencia a la existencia o no de unas necesidades específicas en la tercera edad que requieran una atención jurídica específica.¹⁸ Las personas mayores entrevistadas coinciden en señalar

¹⁸ Pregunta para los profesionales.- En caso de requerir orientación jurídica: ¿considera que debería ser diferente a la de otros grupos sociales?

[] No, necesitan la misma orientación jurídica que cualquier ciudadano

lar que sus necesidades son específicas, por las materias y por la forma de recibir la atención jurídica. En el caso de los profesionales existe más discrepancia pues una pequeña parte niega tal especificidad.



Sí, porque sus problemas son específicos.

Sí, porque requieren una atención que tenga en cuenta sus posibles limitaciones psíquica/físicas.

Sí, porque....

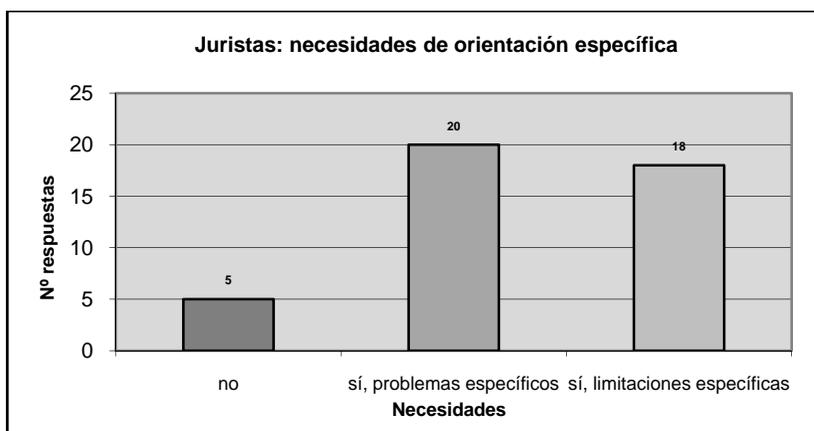
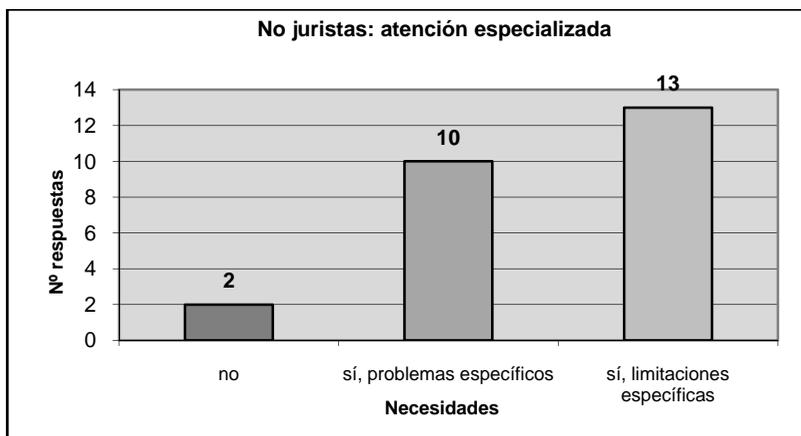
Pregunta para las personas mayores: ¿Cree que la orientación jurídica que reclaman las personas mayores es **diferente a la de otros grupos sociales**?

No, es la misma que la de cualquier ciudadano

Sí, porque tienen **problemas propios** además de los de cualquier persona.

Sí porque **la atención** que necesitan debe ser diferente (más tiempo, más explicaciones, por ejemplo).

LA PROTECCIÓN JURÍDICA COMO FACTOR DE CALIDAD DE VIDA EN LA VEJEZ. ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES DE PROTECCIÓN JURÍDICA DE LAS PERSONAS MAYORES EN NAVARRA



En general, los profesionales encuestados consideran que los problemas de los mayores pueden requerir una atención específica:

Sí, porque sus problemas son específicos y en ocasiones concurren especiales circunstancias o limitaciones psíquicas o físicas que condicionan la capacidad de comprensión de la información o asesoramiento que el profesional les está dando: es frecuente que se lleven al hijo u otro familiar de confianza, para que escuche la información y luego se la explique en términos sencillos. (Abogada).

Me parece especialmente interesante la información y asesoramiento que les ayude a actuar en su vida habitual, sin el miedo a que les engañen o perjudiquen por el hecho de ser personas mayores o el saber que si les surge ese problema que tanto temen tengan a un profesional que les asesore en términos sencillos. También un profesional que les ayude en sus reclamaciones extrajudiciales o intentos de transacción, ya que mi experiencia es que normalmente las personas mayores no quieren verse inmersas en pleitos judiciales. (Abogada).

Es obvio que tienen las necesidades generales y las suyas específicas y respecto al punto tercero es frecuente que la pérdida de movilidad le impida ir al Banco o a Hacienda a hacer su declaración de renta y habrá que atenderlas a domicilio, cosa que las entidades citadas, por desgracia, no hacen". (Asesor tributario).

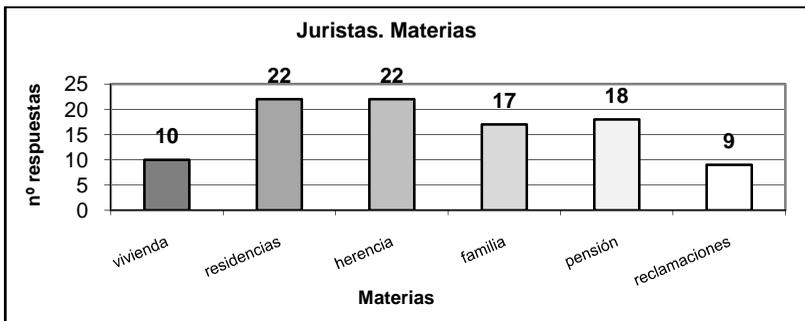
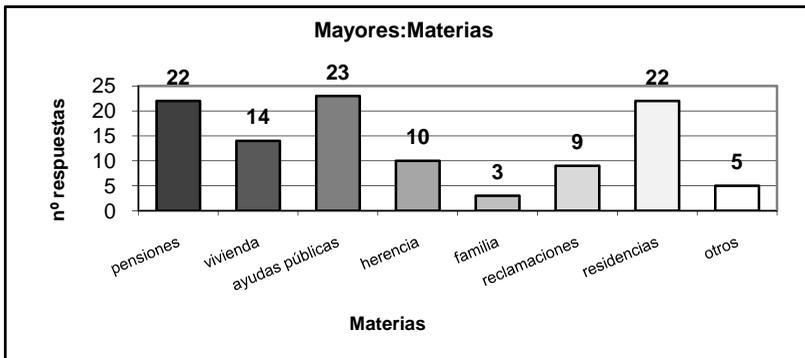
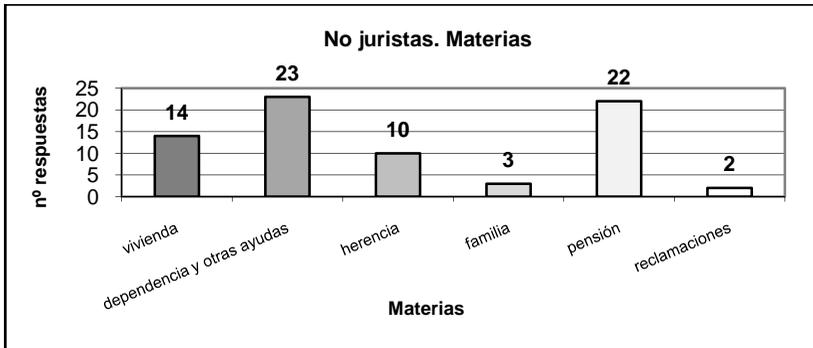
4- Materias de especial interés para los mayores

Destacan en el caso de las personas mayores tres cuestiones: pensiones, las ayudas de la Administración y el ingreso en residencias, por delante de los otros temas como la herencia. También es destacable que los problemas familiares no aparecen reflejados con la misma importancia con la que lo reflejan los profesionales que tratan con ellos. Una posible razón de esta discrepancia podría ser la resistencia de los mayores a reconocer discrepancias con sus familiares. En el apartado "otros", los mayores incluyen voluntades anticipadas y ofertas de contratos tipo para consumidores (concretamente piden asesoramiento para contratar con compañías telefónicas).

La respuesta de los juristas coincide en destacar la importancia del tema de las residencias. Sin embargo, las ayudas públicas aparecen por detrás de herencia y pensión. Esto es lógico, pues las consultas sobre ayudas públicas se plantearán en muchas ocasiones ante la propia Administración. Son los juristas quienes detectan los problemas con los familiares.

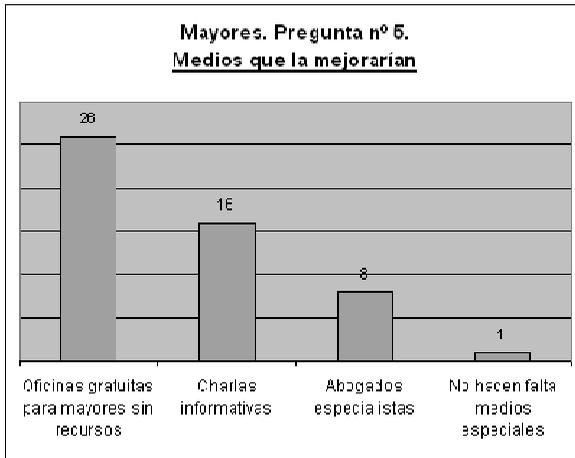
Los profesionales no juristas no difieren sustancialmente del resto de encuestados: herencias, residencias y ayudas son las tres materias destacadas.

LA PROTECCIÓN JURÍDICA COMO FACTOR DE CALIDAD DE VIDA EN LA VEJEZ. ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES DE PROTECCIÓN JURÍDICA DE LAS PERSONAS MAYORES EN NAVARRA



5- Sugerencias de mejora

En este apartado destaca buen número de juristas que aportan sugerencias, lo que indica interés por la materia y reflexión por parte de todos ellos. También aportan sugerencias los trabajadores sociales y, en menor medida, los propios mayores. Las respuestas de los profesionales no estaban prefijadas sino que se eligió una pregunta abierta, para no influir en sus sugerencias. En cuanto a los mayores, para facilitar la respuesta se les plantearon varias opciones. Al resto de grupos se planteó como pregunta abierta, sin opciones. Lo más llamativo es, dentro de las respuestas de los mayores, la importancia de la gratuidad del servicio, por encima de otros aspectos como la especialización de los abogados.



Las sugerencias sobre el modo de atender a las personas mayores llevan a las siguientes reflexiones:

1.- Los mayores piden claridad y sencillez a la hora de transmitir la información:

Sencillamente que los profesionales acepten que requieren una información específica y trasmitirla de forma clara y pausada, confirmando que la reciben. (Presidente de asociación de jubilados).

2.- Los profesionales son conscientes de la necesidad de dedicar más tiempo en el caso de asesoramiento a mayores y, sobre todo, hacer comprensible el lenguaje jurídico.

Me es difícil contestar pero por aportar algo diría que el asesoramiento requiere más paciencia y tiempo. La gente mayor suele ser más inteligente de lo que pensamos pero le gusta exponer con detalles y le gusta que le informen y asesoren con paz. (Abogada).

Creo que sería necesario un trabajo de simplificación del lenguaje. (Abogado de la Administración).

Normalmente, pero sin generalizar, son personas que quieren la información pero con respuestas muy sencillas, no quieren grandes intervenciones, la frase muy típica ante esto suele ser " no entiendo nada , ya estoy muy mayor para esto"(Abogada).

3.- Es importante el lugar donde prestar la atención jurídica.

A las personas mayores les gusta confiar en alguien. Para ellos sería muy importante contar con asesoramiento jurídico en lugares de referencia para ellos: residencias, clubs de jubilados, centros de base, etc. (Abogada).

Creo que debería ofrecerse en lugares habituales para ellos, por ejemplo centros de salud o centros sociales de base .(Terapeuta ocupacional.)

Los medios más adecuados para ofrecer la orientación, son aquellos que no les hagan salir del entorno en que se encuentran, puesto que estarán menos nerviosos y se pueden expresar mejor y entender lo que se les indique: sus casas, centros de mayores, residencias. (Secretario judicial).

Es preciso marcar bien los lugares a los que pueden acudir para conseguir información, orientación o asesoramiento jurídico para solucionar sus problemas.(Abogado de la Administración).

Sería bueno aprovechar los actuales lugares de actividades (Civican, Cívivox etc.). (Abogado).

Creo que hay colectivos de personas mayores especialmente vulnerables y que sería muy positivo crear un servicio de orientación jurídica en instituciones como las residencias etc. (Abogado).

4.- La Administración tiene que tener un papel principal en la planificación de la atención jurídica a mayores:

Entiendo que la Administración Pública juega un papel muy importante en esta materia y es ella la que debería crear, órganos y estructuras administrativas específicas y de alto rango, para coordinar las políticas integrales de protección y atención al mayor así como del fomento del envejecimiento activo. Dirección General del Mayor, Concejalías del Mayor u órganos de análoga naturaleza. A través de estos cauces se podría orientar a los mayores acerca de sus derechos y como ejercerlos. No obstante no solo la Administración Pública tiene esta responsabilidad, sino que a través de colectivos sociales u otras vías (por ejemplo Colegio de Abogados) se podrían crear órganos que ofreciesen orientación jurídica a los mayores. (Técnica del Defensor del Pueblo de Navarra).

Un servicio de asesoramiento, que sea gratuito. (Trabajadora social).

Creo que serían necesarios puntos públicos de información, con fácil acceso tanto físico como tecnológico (telefónico, correo, internet,...) que puedan derivar de modo claro y preciso a los Recursos Públicos o Privados que puedan satisfacer su necesidad. (Abogado).

Sería bueno que hubiera algún organismo oficial que asesorara a las personas mayores. (Responsable del teléfono de la esperanza).

5.- Campañas de formación, de mayores y de profesionales.

Campañas del Consejo General de la Abogacía o del Colegio de Abogados de Pamplona. (Abogado).

Elaboración de acciones directas concretas de información e incluso de formación, dirigidas propiamente a ese colectivo, tanto por la especificidad de sus demandas, como la necesidad de dirigirse a ellos (posiblemente dependa más de su estado físico o mental que de la edad) de una manera diferente a la información que transmites habitualmente. (Abogada).

Ampliar los conocimientos de los asistentes sociales municipales a campos jurídicos, o dotar a los municipios de expertos jurídicos que atiendan las posibles peticiones de orientación incorporándose a tal efecto a lo que creo se llama "unidades de barrio" (Abogado).

6.- La coordinación de unidades de barrio y trabajadores sociales con los abogados se plantea como una manera idónea de aprovechar los recursos materiales y personales:

Establecer en los colegios de abogados servicios específicos como los hay en otras áreas. También sería oportuno realizar campañas divulgativas y que los servicios sociales de base tuvieran alguna persona que pudiera prestar asesoramiento jurídico. (Magistrada).

Debería ofrecerse un servicio específico de orientación jurídica al mayor. Este servicio podría ofrecerse en el Colegio de Abogados, Ayuntamiento o unidades de barrio. (Abogada).

Disponer en las Unidades Sociales de Base (o en algunas) de la figura del "orientador en temas jurídicos" (Enfermera).

Creación de servicios de asesoramiento en unidades de barrio y en residencias a fin de que puedan consultar de manera confidencial y gratuita y se puedan atender a sus necesidades de información y de gestión sencilla más inmediatas. (Abogado).

Trabajadores sociales tanto de unidades de barrio, hospitales. (Presidente de asociación de jubilados).

Creo que serían necesarias oficinas públicas de asesoramiento, dando toda la publicidad necesaria para que se enteren. Estas oficinas podrían coincidir con los centros de día y como mínimo informar de su existencia a las asociaciones de mayores. (Presidente de asociación de jubilados).

7.- Creación de una oficina de orientación jurídica a mayores

Sería bueno que volviera a haber una oficina de orientación, como había. (Trabajadora social).

Podría reforzarse la presencia de letrados en lugares en los que acuden o viven (ambulatorios, hospitales, residencias, etc). (Abogado).

Podría abrirse un turno especializado en el colegio de abogados que tuviera en cuenta no solo la preparación jurídica sino también en atención gerontológica. (Abogado).

Campañas específicas de información en clubes de jubilados, indicando los servicios de que disponen en la Administración, colegio de abogados etc. (Abogado).

Creación de una oficina del mayor donde se puedan dirigir para consultar o tramitar cualquier tema que afecte al colectivo de personas mayores. (Presidente de asociación de jubilados).

Creación de una oficina del mayor donde se puedan dirigir para consultar o tramitar cualquier tema que afecte al colectivo de personas mayores. (Presidente de asociación de mayores).

6- Conclusiones sobre las necesidades de atención jurídica de los mayores

El análisis de los datos permite concluir que:

1.- Las personas implicadas, mayores y profesionales, creen que la necesidad de orientación existe.

2.- Los mayores consideran que esa necesidad no está cubierta, ni siquiera en el nivel básico de información.

3.- Los profesionales detectan necesidades de información y de asesoramiento, sin que esto sea una necesidad sólo de las personas mayores sino de buena parte de la ciudadanía en general.

4.- La atención jurídica que precisan puede ser específica tanto por contenidos como por la manera de prestarse a los mayores.

5.- Son materias de especial interés todo lo relacionado con las residencias y las ayudas públicas; también la herencia y las pensiones.

6.- Los mayores piden claridad y sencillez a la hora de transmitir la información.

7.- Los profesionales son conscientes de la necesidad de dedicar más tiempo en el caso de asesoramiento a mayores.

8.- Los juristas consideran que la confianza es un valor de especial importancia para las personas mayores y que éstos la depositan en lugares y profesionales habituales para ellos: centros de día, residencia, centro de salud, etc.

9.- La Administración tiene que tener un papel en la planificación de la atención jurídica a mayores.

10.- La labor de información y formación es parte importante en la labor de atención jurídica a los mayores.

11.- Las unidades de barrio y los trabajadores sociales son recursos adecuados para transmitir información jurídica.

12.- La coordinación de los recursos asistenciales con los abogados se plantea como una manera útil de aprovechar los recursos.

13.- Una oficina de orientación jurídica a mayores, gratuita, podría garantizar la atención jurídica a un sector de las personas mayores que no acude al Abogado particular por falta de medios económicos, desconfianza, etc.

IV. ANÁLISIS DE LOS RECURSOS DE ORIENTACIÓN JURÍDICA A PERSONAS MAYORES EN NAVARRA

La valoración se ha realizado teniendo en cuenta la existencia de los siguientes recursos jurídicos:

- Recursos de los Colegios de Abogados de Navarra (Pamplona, Tudela, Tafalla y Estella)¹⁹: en todos ellos, Justicia gratuita, Servicio de Orientación Jurídica, Servicio de Guardia para la Asistencia de la Mujer Maltratada. En Pamplona y Tudela, Servicio de Atención a la Mujer.
- Despachos profesionales de Abogados.
- Recursos de las Entidades Locales: los Servicios Sociales de Base (Unidades de Barrio en Pamplona²⁰ y el Servicio de Atención Domiciliaria.
- Recursos de la Administración Foral de Navarra. De manera general, la atención al ciudadano de todos los Servicios del Gobierno de Navarra. De manera específica, el Departamento de Departamento de

¹⁹ Tres de ellos cuentan con página web.

Web Colegio de Pamplona: <http://www.micap.es/es/index.asp>

Web Colegio de Estella: <http://www.icaestella.com/>

Web Colegio de Tudela: <http://www.icatudela.com/>

²⁰ Unidad de Barrio Casco Viejo, Ensanche, Milagrosa, Chantrea, Rochapea, San Jorge, San Juan, Ermitagaña, Echavacoiz, Iturrama y Mendillorri. Atienden de 10:00 a 12:30 horas, de lunes a viernes.

Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte: Agencia Navarra para la Dependencia y Fundación Navarra para la Tutela de las personas mayores.

- Defensor del Pueblo de Navarra
- Instituto Nacional de la Seguridad Social.
- ONG s (Teléfono de la Esperanza, Cáritas y Cruz Roja Navarra).
- Asociaciones de Tercera Edad, residencias, centros de día.
- Internet.

1- Valoración de los recursos disponibles para la ayuda en gestiones y trámites

Es la necesidad más común y la mejor cubierta. En el caso de trámites con las Administraciones (Ayuntamientos, Gobierno de Navarra, INSS) todas ellas ofrecen atención al ciudadano en oficinas propias, así como la posibilidad de tramitar buena parte de sus gestiones por internet. Los trabajadores sociales de las Unidades de barrio en muchas ocasiones podrán resolver las dudas que tengan las personas mayores bien por sí mismos, bien consultando ellos con las oficinas públicas para luego ayudar a la persona mayor. Por ejemplo el Servicio de Atención Domiciliaria del Ayuntamiento de Pamplona contempla expresamente la función de acompañamiento en gestiones y trámites. En el campo del Derecho privado, la ayuda queda más desdibujada y a merced de la buena voluntad de las entidades, como bancos, notarías, residencias privadas, etc. Lo habitual es que un familiar de la persona mayor le acompañe en estas tareas. El problema se plantea con quien no tiene quien le acompañe y en los casos de falta de formación jurídica del familiar que acompaña a la persona mayor.

2- Primera información sobre derechos

En el caso de derechos frente a la Administración, la persona mayor cuenta con las oficinas públicas correspondientes. Esta información no siempre es suficiente y, en ocasiones, requiere confrontar con la opinión de un jurista ajeno a la Administración. En otras ocasiones, la complejidad de los términos haría necesaria la intervención de un profesional que simplifique y haga accesible la información. La persona mayor puede recurrir al trabajador social, quien le podrá ofrecer una información jurídica básica. A través de

internet, la persona mayor puede acceder a información básica sobre casi todas las materias. La información en internet, como en casi todas las demás materias, debe valorarse con prudencia. Como información general es muchas veces suficiente pero, ante un problema concreto, es siempre precisa la orientación personal, que también podrá solicitarse en su caso por internet. La consulta on line no parece el método más adecuado para la orientación de mayores, por sus necesidades específicas, por su desconfianza ante el interlocutor desconocido, etc. Algunas entidades (teléfono de la esperanza), Asociaciones de mayores ocasionalmente ofrecen charlas divulgativas sobre materias concretas. El despacho de abogados no suele ser un recurso donde acudir en busca de una primera información.

3- Orientación jurídica ante un problema concreto

En este punto radica la principal laguna de la atención jurídica a mayores. Frente a un problema real y concreto de una persona mayor, la información general es insuficiente. La función de las oficinas públicas se suele limitar a informar sobre los requisitos para solicitar prestaciones o servicios de la Administración o bien a informar sobre cómo cumplir con las obligaciones públicas, (por ejemplo, en el pago de impuestos). En cuanto al trabajador social, éste, en principio, no tendrá la formación jurídica suficiente para asesorar y aconsejar a una persona mayor en buena parte de los problemas legales en que pueda encontrarse. Las mujeres cuentan con el Servicio de Atención a la Mujer pero reservado a casos de malos tratos y discriminación por razón del género. Es por tanto necesario acudir a un profesional, a un Abogado. Y es aquí donde, salvo casos de maltrato a mujeres, no existen recursos para quienes no pueden contratar los servicios de un Abogado. Ni la Administración Foral ni la Administración Local tienen previsto el asesoramiento jurídico gratuito o subvencionado a personas mayores (y no mayores) sin recursos. Tampoco ofrece este servicio ninguno de los Colegios de Abogados de Navarra. El recurso a entidades como Cruz Roja, Cáritas, Teléfono de la Esperanza no está generalizado ni mucho menos. Tampoco las unidades de barrio son, de momento, utilizadas por un número elevado de personas mayores lo que se traduce en que la información jurídica es escasa y la orientación jurídica aún más.

Lo visto hasta ahora supone que la persona mayor que quiera un asesoramiento jurídico individualizado tendría que consultar con un abogado y pagar sus honorarios salvo en dos circunstancias que necesite interponer un proceso judicial y demuestre que no tiene recursos económicos o bien que sea una mujer con un problema de maltrato o discriminación.

La protección jurídica, por tanto, es muy limitada. Las necesidades de orientación jurídica de la vida diaria en muchos casos no requieren acudir a los tribunales. La gran mayoría de la población anciana tiene unas necesidades de atención jurídica que se centran en la información y el asesoramiento y no tanto en la interposición de un juicio.

4- Asistencia letrada en juicio

El beneficio de justicia gratuita permite que todo aquel que tenga que litigar no deje de hacerlo por falta de recursos. Se trata de un recurso conocido por una parte importante de la población y que funciona correctamente.

V. PROPUESTAS FINALES

1- La necesidad de planificación de los recursos jurídicos para mayores

La planificación de la orientación jurídica a personas mayores debe partir del dato de la heterogeneidad de la población anciana. En este sentido es preciso poder determinar tres factores: su grado de autonomía, intelectual y física; el objeto de su necesidad de orientación y los medios económicos de que dispone el sujeto. En función de estas variables podríamos decir que, dentro de la población anciana, deben distinguirse tres grandes grupos: personas mayores con capacidad de ejercitar por sí mismas sus derechos y deberes y con recursos económicos suficientes; personas mayores capaces de ejercitar sus derechos pero con recursos económicos insuficientes y personas mayores que no pueden valerse por sí mismas. Las personas mayores con plena capacidad y con recursos económicos no necesitan apoyo específico o diferente al del resto de la población adulta. Resultaría beneficioso para ellos, como para el resto de los ciudadanos, una educación en los derechos y deberes que proporcionase a los sujetos más conciencia de sus derechos. A estas personas lo más oportuno es dirigirles hacia los recursos generales cumpliendo así con el objetivo de mantener a los mayores siempre que sea posible dentro de los servicios y recursos dirigidos a la población general. Las personas mayores capaces de ejercitar sus derechos pero con recursos económicos insuficientes constituyen, con gran probabilidad, el grupo más numeroso. Se requiere la existencia de servicios de orientación y asistencia jurídica gratuita o al menos subvencionada que eviten situaciones de indefensión. Aquí se desarrolla una función preventiva

muy importante pues una correcta defensa de los intereses propios redundan directamente en la calidad de vida de las personas. Los ancianos que no pueden valerse por sí mismos son, evidentemente, especialmente vulnerables. En este caso la orientación e información debe dirigirse a los familiares. Es importante en este grupo tener en cuenta el grado de incapacidad del sujeto, sus lazos familiares y su nivel de ingresos. En cualquier caso, en todos los supuestos sería muy conveniente que las instituciones públicas velaran por constatar que los derechos básicos del sujeto están protegidos. Esta labor podría llevarse a cabo a través de profesionales en centros de salud fundamentalmente. Según los casos será necesario ofrecer una asistencia jurídica más o menos gratuita, que abarque a los familiares encargados de la tutela, hasta la adopción de medidas de guarda legal.

La planificación en materia de atención jurídica a mayores tiene como fines:

- El desarrollo de unos servicios jurídicos (públicos y privados) que atiendan las necesidades jurídicas específicas de las personas mayores.
- Favorecer la autotutela de los derechos de los mayores a través de una mejor información de los derechos que les asisten y de la manera de ejercitarlos.
- Organizar la protección jurídica de las personas con dependencia física y/o psíquica grave a través de las instituciones o figuras jurídicas legalmente creadas al efecto (incapacitación judicial, etc.).

La planificación de los recursos debe contemplar quién puede o debe asumir la titularidad de dichos servicios. Es un hecho que la asistencia jurídica privada que ofrece el abogado desde su despacho privado puede ser un servicio de elevado coste para una persona mayor, que en muchos casos vive de su pensión exclusivamente.

Sería conveniente contar con una serie de recursos, privados y públicos, complementarios, que no se limitase a la asistencia letrada en juicio sino que atendiese el resto de necesidades de atención jurídica de los mayores. El acceso a los servicios de carácter público se condicionaría al cumplimiento de determinados requisitos: ingresos por debajo de ciertos máximos, condiciones especiales de dependencia, etc.

2- Propuesta de un Servicio de Orientación Jurídica para mayores

La colaboración de los Colegios de abogados con la Administración Local, la más cercana al ciudadano en su vida cotidiana, constituiría el mecanismo ideal para dotar de la mayor eficacia y difusión de las medidas de protección jurídica: informativas, orientativas y de asistencia en juicio. Sería útil contar con un cierto número de juristas que sirviesen de apoyo a las unidades de barrio y centros de día para atender las consultas más complejas y asesorar a los trabajadores sociales.

El servicio de orientación jurídica del Colegio de Abogados de Pamplona podría ampliar sus funciones y ofrecer un servicio de asesoramiento a personas mayores que fuese gratuito, de forma similar a lo que ya ofrecen otros Colegios de Abogados, como el de Madrid, en colaboración con su Administración autonómica. En esta Comunidad dicho ofrece, a través de una cita previa telefónica, asesoramiento jurídico individualizado a las personas mayores de la Comunidad de Madrid con varias características muy interesantes: la orientación versa sobre todos aquellos aspectos que pueden facilitar el uso y disfrute de sus derechos; se dirige a personas mayores, desde los 60 años que residen en la Comunidad de Madrid y también a quienes están en contacto con ellos y pueden realizar una importante labor de difusión de la información (Asociaciones y ONGs de personas mayores, profesionales relacionados con las personas mayores y Ayuntamientos). El servicio se presta de forma itinerante en todos los Centros de mayores de la Comunidad de Madrid.

El servicio de orientación jurídica para personas mayores tendría como objetivos prevenir problemas jurídicos por medio de una adecuada información y/o asesoramiento, facilitar la realización de gestiones de índole jurídica con la administración o con otros particulares y potenciar que la persona mayor continúe haciéndose cargo de su vida, de sus asuntos económicos y legales.

3- Propuestas de formación

No basta con que existan mecanismos jurídicos protectores: es preciso que se den a conocer de manera suficiente, que su puesta en marcha no suponga una dificultad tras otra y que, en definitiva la protección recogida en la ley, sea una protección real. En este sentido, estamos hablando de educación, educación permanente y más concretamente de educación social a nivel de ciudadano. Esta formación sería, evidentemente, de carácter práctico, con el objetivo de divulgar los contenidos básicos de los derechos que más preocupan a los mayores y dónde y cómo poder ejercitarlos o encontrar ayuda para ello.

En el campo de la información jurídica, serían adecuados cursos de formación o actualización jurídica en materias concretas dirigidas a los propios mayores, en las residencias, centros de día y asociaciones y también a los trabajadores sociales en contacto con mayores (unidades de barrio, centros de día, residencias). La formación de los profesionales juristas debería abarcar dos dimensiones la actualización de conocimientos en las materias que conlleven más demanda de orientación por parte de las personas mayores y la formación en intervención con personas mayores, que podría comprender habilidades generales: autenticidad, respeto, habilidades pedagógicas con el fin de facilitar la comprensión de la información que ofrece, habilidades instrumentales para mantenerse firme, por ejemplo, ante pretensiones a veces insostenibles y, por último, habilidades cognitivas específicas: aprender a buscar soluciones alternativas, pensar de forma global en lo que realmente conviene y quiere el sujeto que pide asesoramiento.

4- Colaboración entre profesionales

En la actualidad, son los trabajadores sociales los que vienen desarrollando una importante tarea de información y asesoramiento jurídicos a mayores en cuestiones como la vivienda, solicitud de ayudas sociales, consentimiento informado en operaciones médicas, reclamaciones como consumidores, etc.; aún así, en muchas ocasiones sería oportuno completar la labor con la orientación de un jurista. Esta atención jurídica, si se lleva a cabo dentro un grupo interdisciplinar puede resultar mucho menos traumática por el apoyo psicológico y médico que el grupo de profesionales puede ofrecerle. Los profesionales en contacto con mayores proponen la ubicación de los recursos de orientación jurídica en lugares que resulten familiares a los mayores: residencias, centros de día, centros de salud, unidades de barrio. En definitiva, acercar la orientación jurídica a su vida diaria. Una posible intervención de profesionales del derecho en la evaluación geriátrica integral (EGI) podría en algunos casos contribuir a detectar problemas o, mejor dicho, calificar jurídicamente problemas que sin su intervención pueden quedarse en problemas de salud o psicológicos. El mismo problema visto por profesionales diferentes permite su calificación desde varias disciplinas y probablemente obtendrá un conjunto de medidas más completo y eficaz. Esta colaboración ya se ha demostrado eficaz en los casos de violencia doméstica, donde el cónyuge maltratado podrá obtener ayuda psicológica, atención médica y apoyo legal para instar una separación o para interponer una denuncia por malos tratos si fuese precisa.