

PRESENTACIÓN	5
1. INTRODUCCIÓN	7
2. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA	10
2.1. Objetivos de investigación.....	10
2.2. Análisis de fuentes secundarias	10
2.3. Encuesta a población mayor	10
2.4. Delphi con personas expertas	12
3. ESTADO DEL ARTE	14
3.1. El mal trato a las personas mayores como problema social	14
3.2. La difícil conceptualización del Mal Trato/Buen Trato y la detección del Mal Trato ..	17
3.2.1. Concepto	18
3.2.2. Prevalencia	19
3.2.3. Tipología.....	20
3.2.4. Edadismo	21
3.3. Buen Trato según la legislación y los Tratados y organismos internacionales	22
3.3.1. ¿Qué dice el derecho sobre el maltrato a personas mayores?	23
3.3.2. Naciones Unidas	24
3.3.3. Organización Mundial de la Salud y la Década del Envejecimiento Saludable 2021-2030	25
3.3.4. Pilar Europeo de los Derechos Sociales y Estrategia Europea de Cuidados	25
3.4. ¿Qué sabemos sobre el trato a las personas por parte de las instituciones y los servicios?	26
3.4.1. El mundo laboral	26
3.4.2. La salud.....	26
3.4.3. La Banca.....	27
4. EL TRATO A LAS PERSONAS MAYORES: ENCUESTA A PERSONAS MAYORES	29
4.1. Valoración general del trato	29
4.2. El trato inadecuado, irrespetuoso o discriminatorio.....	33
4.2.1. Trato general en la administración	34
4.2.2. Trato en los distintos servicios públicos y privados	36
4.3. Malas prácticas frecuentes de trato institucional	42
4.3.1. Información, ofrecimientos, altas y bajas de servicios.....	42
4.3.2. Comisiones en los servicios bancarios	47
4.4. La brecha digital como aspecto clave del trato institucional.....	49
4.4.1. Capacidad, seguridad y exclusión digital.....	50
4.4.2. Canales deseados y rechazados en las gestiones con las instituciones.....	52
4.4.3. Canales utilizados en las gestiones realizadas.....	54
4.4.4. Canales preferentes, rechazados y finalmente utilizados para realizar gestiones	57

4.5. Limitaciones en el acceso a servicios	58
4.6. La atención personal	62
4.6.1. Personas mayores que realizan gestiones.....	62
4.6.2. Percepción sobre las gestiones y trámites	65
4.6.3. La necesidad de una mayor y menor atención personal	67
5. RECOMENDACIONES DE PERSONAS EXPERTAS	71
5.1. Medidas comunes para las Administraciones públicas y las empresas de interés general	71
5.1.1. Brecha digital	71
5.1.2. Discriminación	73
5.1.3. Atención personal	76
5.1.4. Acceso a servicios presenciales	80
5.2. Medidas para la Administración.....	83
5.2.1. Simplificación y facilitación de cargas administrativas.....	83
5.3. Medidas para las empresas que prestan servicios de interés general	85
5.3.1. Fraude electrónico y comercial	85
5.3.2. Altas y bajas de servicios privados	89
5.3.3. Servicios bancarios	92
6. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS.....	98
6.1. Conclusiones	98
6.2. Propuestas	101
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	106
ANEXO I. PERSONAS EXPERTAS PARTICIPANTES EN EL DELPHI	108