



Informe de Investigación del Servicio de Orientación Socio-Legal

Elaborado por: Jenniffer Jiménez Arroyo

Revisado por: Ana Yenci González Salazar

Aprobado por: Isela Corrales Mejías

Mayo, 2015.

Caracterización de la población adulta mayor atendida en el Servicio de Orientación Socio Legal de AGECO en el 2014

Introducción

La presente investigación recupera la necesidad de implementar un proceso de búsqueda e indagación sobre los aportes y resultados a los que ha contribuido el desarrollo de acciones emprendidas por el Servicio de Orientación Socio-Legal que se brinda en la Asociación Gerontológica Costarricense (AGECO), específicamente en el Programa Vigilancia de Derechos de las Personas Adultas Mayores, desde aproximadamente finales del 2013 hasta la actualidad.

Se han realizado esfuerzos a nivel nacional como internacional hacia la creación de políticas públicas que recuperen los derechos de la población adulta mayor, como, lo realizado en Asambleas Mundiales, Conferencias Regionales, Declaraciones y otros documentos, como la recomendación 162 de la OIT (1980), el Plan de Acción Internacional de Viena sobre el Envejecimiento (1982), Principios de las Naciones Unidas a favor de las personas adultas mayores, el Plan Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento (2002). Así como en la Reunión de la Sociedad Civil en Tres Ríos, la Tercera Conferencia Regional Intergubernamental sobre Envejecimiento para América Latina y el Caribe, la Declaración de Brasilia, la Declaración de San Salvador, y la Carta de San José.

Los anteriores instrumentos jurídicos destacan la realización de un arduo trabajo en la elaboración de propuestas para el cumplimiento de los derechos de la población adulta mayor. Pese a ello, se requiere de la articulación de más esfuerzos que posibiliten concretamente la definición de políticas específicas para esta población, y por consiguiente, el mayor reconocimiento de las necesidades que presenta este grupo etáreo en una esfera pública y privada más amplia.

Al respecto, se considera la urgencia de abordar como país el tema de la población adulta mayor en un contexto que cada vez demuestra el mayor crecimiento de este sector poblacional,

“Desde su décima edición este Informe viene reportando el cambio en la dinámica demográfica del país, que ha implicado transformaciones en la estructura por edades de la población.

La principal tiene que ver con una reducción de las personas más jóvenes y el consecuente aumento de las personas en edades avanzadas” (Vigésimo Informe Estado de la Nación, 2013:43).

Así la población adulta mayor se enfrenta actualmente a muchos desafíos en tanto de una manera significativa aumenta también la desigualdad social, presentándose demandas insatisfechas en diferentes expresiones de sus condiciones de vida, entre ellas: necesidades económicas, materiales, de salud, de acceso a vivienda, educación, inclusión por género, participación social, entre otros.

Ante ese panorama de marcada desigualdad hacia la población adulta mayor, ha surgido desde AGECO una estrategia novedosa¹, la cual atiende consultas realizadas por las personas adultas mayores, de forma telefónica, con el propósito de informar y orientar a esta población sobre trámites y servicios de programas, proyectos o iniciativas de instituciones u organizaciones que brindan respuesta a muchas de las manifestaciones de exclusión que vive esta población, en una línea de respuesta y exigibilidad de sus derechos,

“El Servicio de Orientación Socio Legal desde y para Personas Adultas Mayores, atiende la necesidad de crear estrategias para la atención telefónica de consultas realizadas por las personas adultas mayores, en áreas sociales y legales con la finalidad de escucharlas, orientarlas y crear un sistema de apoyo para esta población” (Brenes. 2013:4).

En adelante se detalla la finalidad explícita por la que surge el Servicio de Orientación Socio-Legal en el espacio organizacional de AGECO.

¹ AGECO ha sido pionera en la implementación de un servicio de orientación de esta naturaleza, constituyéndose en la primera institución que a nivel de país lo desarrolla.

Justificación

El actual Servicio de Orientación Socio- Legal surgió como un proyecto a finales del 2013, que pretendía dar respuesta a la necesidad que desde esta organización se logró identificar sobre lo imperativo de informar y orientar a la población adulta mayor acerca de los diferentes espacios a los que podría acudir para dar respuesta a sus necesidades de asistencia y seguridad social expresas en sus diversas condiciones de vida.

Lo anterior se presenta tras identificar desde esta organización, en las múltiples consultas realizadas por las personas adultas mayores que se vinculan a AGECO, que existe un desconocimiento de la población del país sobre los diferentes recursos que a nivel de Estado se cuenta en respuesta a las manifestaciones de desigualdad y exclusión social.

La línea de intervención de AGECO se dirige al ámbito de lo socio-educativo, en tanto, promover espacios de participación social, ejercicio de la ciudadanía, y el respeto por los Derechos Humanos a través de un envejecimiento activo. En este sentido, el Servicio de Orientación Socio-Legal se enfoca en orientar e informar sobre las diversas instancias a las que la población adulta mayor del país puede acudir para el reconocimiento de sus derechos en sus vivencias cotidianas, en lo referente a salud, educación, pobreza, pensiones, recreación, entre otros,

“Este servicio funciona por medio de personas voluntarias quienes atienden las llamadas para el acceso a los servicios disponibles y la defensa de los derechos de las personas adultas mayores. Es importante, que en este espacio de atención no se tramitan servicios, pero se brinda información y se orienta con la institución correspondiente” (Brenes. 2013:4).

En otras palabras, desde esta organización no se brinda asistencia y seguridad social a las personas adultas mayores, sino que se constituye en un punto de información y orientación respecto a los espacios a los que se puede dirigir esta población para dar respuesta a sus situaciones concretas, en un marco muy claro de acceso y exigibilidad de derechos.

Objetivos

Objetivo general:

Conocer algunas manifestaciones de las condiciones de vida de la población adulta mayor que hizo uso del Servicio de Orientación Socio-Legal durante el año 2014.

Objetivos Específicos:

- Determinar las características socio-demográficas de las personas adultas mayores que hacen uso del Servicio.
- Conocer las áreas o temáticas de mayor consulta que se realizan al Servicio de Orientación Socio-Legal.
- Identificar las respuestas que esta población adulta mayor ha obtenido a sus necesidades, en el marco del aparato estatal y/o de los diversos grupos u organizaciones que brindan atención.

Marco Teórico

* Seguridad Social

Se comprende como el sistema ideológico en que se asientan los servicios sociales para dar respuesta a una necesidad o población concreta. El país ha ido dando cambios significativos en la definición de la seguridad social, en relación a las transformaciones en el mundo capitalista, que ha llevado a un cambio de paradigma, lo cual según (Montaño, 1998 citado por Charpantier y Jiménez, 2015) se pasó de la “solidaridad universal” a la “solidaridad categorial”². Tales cambios han hecho que las políticas se dirijan a grupos de interés específicos, con características de focalización, reducción de la base tributaria, división entre servicios de calidad comprados en el sector privado y los servicios estatales gratuitos.

Según (Pereira, 1998 citado por Charpantier y Jiménez 2015), esta seguridad social se puede asumir de dos formas. Por un lado, monetarias (transferencia de auxilios de dinero); y por otro, no monetarias (servicios y beneficios); las cuales pretenden la integración del seguro,

² Referente al paso del Estado de Bienestar a un Estado Liberal o Neoliberal.

beneficios y servicios sociales por medio de la gestión unificada, universalización de la cobertura mediante la asistencia social.

En razón a lo anterior, una forma de seguridad social es la asistencia social, la cual implica una transferencia de dinero, bonos o bienes de consumo, de acuerdo con criterio de selección, a una persona que debe probar que se encuentra en estado de privación e imposibilitada de proveer inmediatamente sus condiciones de subsistencia.

La dimensión asistencia no se vincula a un modelo de atención socio-educativa, la cual si se presentara se constituiría un elemento complementario a la prestación de servicios, en tanto, la transferencia de dinero, bienes de consumo o servicios, únicamente adquiere sentido y dirección a la luz del empoderamiento, participación, ampliación de la ciudadanía y conquista de los derechos sociales.

*** Política Pública**

La política ha sido interpretada desde diferentes perspectivas o enfoques, asignándole diferentes argumentos y críticas. Desde los aportes de Pastorini (2000), hay dos concepciones de Política Social que se han planteado: la concepción tradicional y la concepción marxista.

La concepción tradicional se concibe como un conjunto de acciones proporcionadas por el Estado para atacar las desigualdades sociales y atenderlas. Desde esta perspectiva, el Estado actúa en búsqueda del bien común para todas las personas, “Las políticas sociales son creadas [...] para compensar las desigualdades propias del mercado” (Pastorini, 2000: 212).

La perspectiva marxista, coloca la política social como concesión y conquista, desde la cual la Política Social no es sólo una concesión por parte del Estado, sino que se circunscribe como producto de los diferentes sujetos protagónicos (Estado, Capital, Clase Trabajadora).

En este sentido, ya que no es una relación unilineal entre quien concede, (Estado, dominante) y quien conquista (dominados), sino que existen conquistas y concesiones por parte de todos los actores.

*** Derechos Humanos**

La comprensión sobre los derechos humanos es esencial para la aprehensión de la importancia del acceso y exigibilidad de derechos de las personas adultas mayores, pues responden a la naturaleza misma de ser derechos inherentes y universales a todas las personas por su condición de seres humanos.

Entre las conceptualizaciones teóricas sobre derechos humanos, según el IIDH (1994),

Son condiciones que tiene toda persona, sin distinción de edad, sexo, raza, nacionalidad, clase social o forma de pensar. Estas condiciones son necesarias para que la persona se desarrolle plenamente en todos los campos de su vida, sin interferencias de las autoridades de gobierno ni de otros ciudadanos, y nos permiten vivir en igualdad, libertad y dignidad con otras personas. Por ello son condiciones personales que se pueden exigir por todos y todas, y que se adquieren desde el momento mismo de nacer (p. 11).

Esto nos remite a considerar que existe una condición inherente y perse que reconoce derechos a todos los seres humanos, sin ningún tipo de distinción por nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición.

Por tanto, una violación a los derechos comprende toda acción u omisión mediante el cual se pueda causar daño o afectación a una o varias personas en el ejercicio y cumplimiento de los mismos, los cuales se encuentran reconocidos según la normativa que a nivel internacional como nacional se ha definido para la ciudadanía, y algunos sectores específicos.

De esta forma se considera pertinente conceptualizar algunas manifestaciones de violencia que se pueden presentar como limitación para el ejercicio pleno de los derechos. Entre los tipos de violencia y abuso según (AGECO, 2014) están:

- **Violencia psicológica:** cualquier acción u omisión destinada a degradar o controlar las acciones, comportamiento, creencias, decisiones de otras personas, por medio de intimidación, manipulación, amenaza directa o indirecta, humillación, asilamiento o cualquier otra conducta que implique un perjuicio en la salud psicológica.
- **Violencia física:** acción u omisión que arriesga o daña la integridad corporal de la persona, mediante el uso de fuerza física que se ejerce, causándole daño corporal, dolor o deterioro.

- **Violencia patrimonial:** acción u omisión que implica daño, pérdida, transformación, sustracción, destrucción, retención o a distracción de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores, derechos o recursos económicos destinados a satisfacer las necesidades de las personas.
- **Violencia institucional:** contempla aquellos maltratos que se presentan en instituciones públicas o privadas a la hora de brindar un servicio, como por ejemplo: exceso de trámites, negar atención preferencial, no adecuar las condiciones como infraestructura, no facilitar la gestión.

Lo anterior, también crea la necesidad de tener un acercamiento teórico sobre lo que implica ser una persona adulta mayor, para una mayor comprensión de las manifestaciones de violencia que se puede dar en esta población.

*** Persona Adulta Mayor**

La Ley Integral para la Persona Adulta Mayor (n° 7935), en el artículo 2, define que es persona adulta mayor, toda persona de sesenta y cinco años o más. En dicha ley, esta persona es concebida como un ser humano de derechos, la cual debe disfrutar de “(...) *igualdad de oportunidades, dignidad, participación, permanencia en su núcleo familiar y comunitario, atención integral, realización personal e independencia*”.

A fin de lograr el objetivo antes descrito, es el Estado el involucrado directo para garantizar al acceso y disfrute de los derechos a la salud, nutrición, desarrollo integral y seguridad social a través del trabajo y quehacer de las diversas organizaciones e instituciones involucradas en la política de envejecimiento y vejez. Lo anterior, no resta importancia a la actuación de la sociedad civil, en el reconocimiento de los derechos humanos, en tanto velar por la ejecución de los derechos y beneficios en población adulta mayor.

Al respecto, es importante tener una clara diferenciación de los conceptos de vejez y envejecimiento, términos que se han utilizado como sinónimos para referirse a la etapa de vida en la que las personas dejan cronológicamente de ser jóvenes.

El módulo 2 de los Derechos Humanos de las Personas Adultas Mayores (AGECO, 2012), define:

a. Envejecimiento.

Es un proceso natural de la vida misma, que implica elementos de orden biológico, fisiológico, psicológico, social y cultural, los cuales acontecen en el transcurso del tiempo, desde la concepción de persona y a lo largo de las etapas de la vida. Este es un proceso que se puede presentar de manera diferenciada en cada persona, según el ambiente y estilo de vida de cada persona.

b. Vejez.

Es una de las etapas del ciclo vital de la vida, correspondiente al momento que sigue a la adultez, y en la que se acentúan los cambios que supone el proceso de envejecimiento a nivel físico, psicológico y social generando cambios personales y familiares.

La forma de enfrentar los cambios o crisis que se presenten en esta etapa, dependerá de las capacidades internas y externas con las que cuente cada persona, a nivel personal, familiar y de entorno.

Metodología

Se entiende como el proceso de acercamiento para conocer el objeto de estudio, es decir, es la interrelación que se presenta en un proceso de “ida y vuelta”, propio de la investigación que la persona investigadora establece para conocer su objeto.

Concretamente, se pretende conocer la caracterización de la población adulta mayor a la que se le brindó atención mediante el Servicio de Orientación Social–Legal del Programa Vigilancia de Derechos Humanos de las Personas Adultas Mayores. Para ello se desarrollará un estudio descriptivo, el cual tiene como finalidad reconstruir una caracterización de los diferentes elementos que conforman el objeto de investigación, como manera de comprender de forma más precisa su expresión en la realidad social,

[...] intentan analizar el fenómeno en un periodo de tiempo corto, un punto en el tiempo, por eso también se les denomina “de corte”. Es como si diéramos un corte al tiempo y dijésemos que ocurre aquí y ahora mismo. Un estudio que pretendiera conocer la prevalencia de las caries dentales en los escolares de educación primaria de los colegios de la Comunidad Autónoma de Madrid, sería un estudio de este tipo (García, 2004: 1).

Constituye también un estudio exploratorio, en tanto, permite examinar o estudiar un tema u objeto poco estudiado, el cual no se ha abordado como tal en un estudio anterior,

Los estudios exploratorios sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto en particular de la vida real, (<http://univirtual.unicauca.edu.co/>).

La población en estudio, se delimita a las personas adultas mayores que han hecho uso del Servicio de Orientación Socio-Legal durante el año 2014, las cuales han brindado su información personal de manera voluntaria, con la finalidad del registro de la atención que brinda AGECO. Por ello, el manejo de la información se hará de manera confidencial y manteniendo el anonimato de los datos, los cuales han sido tomados con el consentimiento de la población cuando ésta ha sido atendida.

El desarrollo de esta investigación representa un primer acercamiento a la atención que ha brindado este Servicio a las personas adultas mayores del país. Por ello, como parte de los momentos de investigación se definen los siguientes:

- **Momento I: Recolección de información.**

Para esta fase se espera desarrollar una revisión bibliográfica de documentos como libros, revistas, trabajos finales de graduación, instrumentos jurídicos, y los registros de llamadas que brinda el Servicio, tanto en físico como el archivo digital que está en una base de datos.

- **Momento II: Análisis de Información**

Una vez recabada toda la información se realizará el análisis de la misma mediante el contraste a la luz de la definición del marco teórico, y de las pautas de respuesta que ha ido brindando el Servicio de Orientación Socio-Legal a la población adulta mayor del país.

- **Momento III: Elaboración del Informe Final**

Una vez recolectada la información y realizado su respectivo análisis se procederá a redactar y presentar el Informe de Investigación.

Resultados

Capítulo 1. Caracterización socio-demográfica.

El Servicio de Orientación Socio-Legal se dirige a las personas adultas mayores del país, entendido según la Ley 7935, como aquellas que se ubican en el rango de 65 años o más de edad. Lo anterior, es una definición cronológica que se ha desarrollado en términos jurídico-legales para delimitar a la población que se encuentra en la etapa de la vejez.

Sin embargo, es importante considerar que a pesar de la necesidad de una definición normativa en términos de la direccionalidad política de programas o proyectos para este sector poblacional, las condiciones que definen este momento de vida no son las mismas para todas las personas, ya que va a depender de las implicaciones biológicas, fisiológicas, psicológicas, sociales o culturales en las que se involucre a lo largo de su vida.

Durante el año 2014, en el Servicio de Orientación Socio-Legal, se brindó atención a un total de 812 llamadas. De ello, un 86% de las consultas que fueron realizadas personas de 65 años o más, cuyas edades oscilan en los siguientes rangos, tal como lo muestra el siguiente gráfico:

Gráfico 1. Edad de las personas adultas mayores atendidas por el Servicio de Orientación Socio-Legal



Elaboración propia a partir de los datos de la base de datos del Servicio de Orientación Socio-Legal del 2014 (2015).

Lo anterior permite comprender que una mayoría de llamadas se ubican en personas entre los 65 y 74 años, seguidamente de personas con edades de 75 a 84 años, lo cual es correspondiente a la distribución relativa que hay de grupos por edad, la cual va en disminución conforme aumenta la edad. Tal como lo muestra el siguiente cuadro:

Costa Rica: Población total por sexo, distribución relativa y relación hombre - mujer, según grupos quinquenales de edad

Grupos de edad	Total	Hombres	Mujeres	Distribución relativa
65 a 69	103 528	49 637	53 891	2,4
70 a 74	78 054	37 117	40 937	1,8
75 a 79	56 538	26 038	30 500	1,3
80 a 84	40 154	18 177	21 977	0,9
85 a 89	21 263	9 068	12 195	0,5
90 a 94	8 719	3 473	5 246	0,2
95 y más	3 456	1 320	2 136	0,1

Fuente: Tomado de INEC. X Censo Nacional de Población y VI de Vivienda 2011.

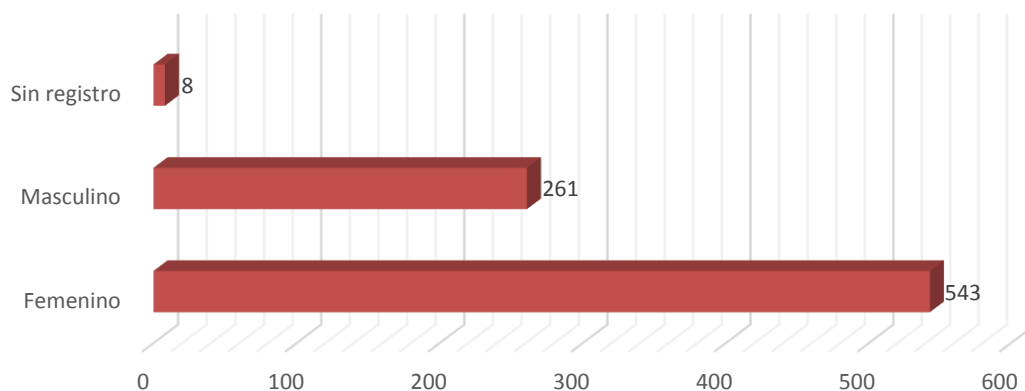
Además, se identifica un porcentaje significativo, de un 14% de personas adultas menores de 65 años, que llamaron en el 2014 a consultar en el Servicio. Lo anterior, en tanto, la orientación de los diversos recursos a los que pueden recurrir las personas en búsqueda de respuesta a determinadas necesidades y exigibilidad de sus derechos, es un tema que concierne a la población en general, y no exclusivamente de un grupo poblacional.

Por otro lado, considerando que una cantidad significativa de las llamadas se ubican entre personas de 60 y menos de 65 años, se comprende que hay un sector poblacional que actualmente no se encuentra incluido de forma específica en la definición concreta de la atención de las instituciones u organizaciones que brindan seguridad social.

Otra particularidad que se presentó es que la mayor cantidad de consultas telefónicas fueron realizadas por mujeres, para un total de 543 llamadas recibidas, con contraste a 261 llamadas realizadas por hombres, con un margen de 8 registros sin información. Tal como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico 2. Género de las Personas Adultas Mayores atendidas en el Servicio de Orientación Socio-Legal en el 2014

Género PAM atendidas en el Servicio de Orientación, 2014



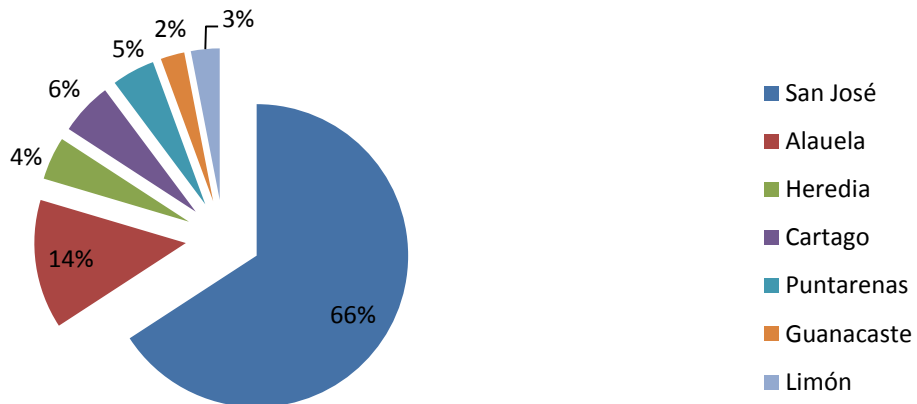
Elaboración propia a partir de los datos de la base de datos del Servicio de Orientación Socio-Legal del 2014 (2015).

Lo anterior refleja cómo la exclusión y desigualdad social se acentúa más en las mujeres. Incluso, en las llamadas que realizan otras personas que consultan sobre situaciones que está presentando la población adulta mayor, en su mayoría son mujeres, lo que permite comprender el protagonismo que históricamente han ejercido las mujeres en la búsqueda de dar respuesta a las necesidades de los demás, “*Las mujeres son destinadas al cuidado, educación y crianza*” (Baninter. 2003:56).

Por otra parte, respecto a la zona geográfica a la que pertenecen las personas que han llamado a consultar en el Servicio de Orientación Socio-Legal se identifica una afluencia significativa de habitantes de la Gran Área Metropolitana (GAM), y menor cantidad de consultas de zonas más alejadas y rurales del país, tal como se expresa en el siguiente gráfico:

Gráfico 3. Procedencia geográfica de las PAM que consultaron el Servicio de Orientación Socio-Legal en el 2014

Procedencia geográfica de consultantes 2014



Elaboración propia a partir de los datos de la base de datos del Servicio de Orientación Socio-Legal del 2014 (2015).

De los registros recuperados al respecto, se comprende que la divulgación de este espacio de orientación requiere de una mayor difusión en sectores y zonas de mayor lejanía al casco central del país, lo que se coloca como un reto importante de la organización.

Capítulo 2. Áreas o temáticas de mayor consulta en el Servicio de Orientación Socio-Legal.

El entramado de relaciones sociales configura aspectos culturales, económicos, y políticos en el contexto de vida de cada persona, lo que define sus posibilidades y recursos materiales, personales, familiares, económicos, entre otros para dar respuesta a sus situaciones.

En respuesta a las necesidades de la sociedad civil, el Estado dirige políticas públicas a determinados sectores poblacionales con la finalidad de asegurar un mayor acceso a sus derechos fundamentales. Tales políticas se dirigen a brindar una mayor seguridad social a la población, al cual según los aportes del OIT (2001) corresponde a,

“la protección que una sociedad proporciona a los individuos y los hogares para asegurar el acceso a la asistencia médica y garantizar la seguridad del ingreso, en particular en caso de vejez, desempleo, enfermedad, invalidez, accidentes del trabajo, maternidad o pérdida del sostén de familia de la asistencia”.

Para la población adulta mayor del país, la única política pública específica es la Política Nacional de Envejecimiento y Vejez (2011-2021) cuyas 5 líneas estratégicas de acción son:

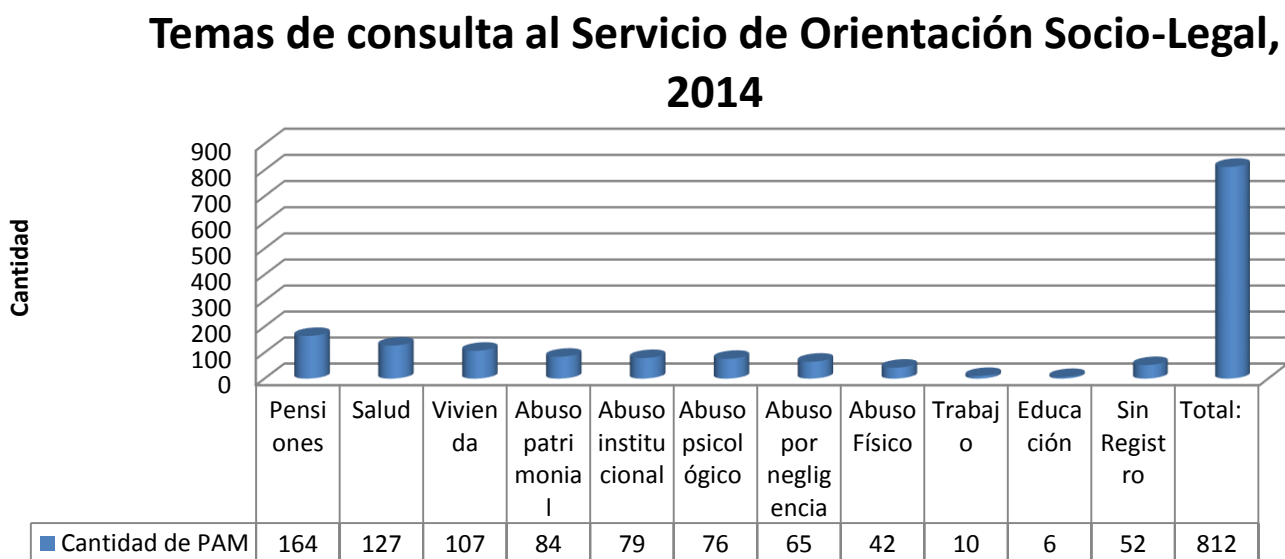
1. Protección Social, Ingreso y Prevención de la Pobreza.
2. Abandono, Abuso y Maltrato en contra de las Personas Adultas Mayores.
3. Participación Social e Integración Intergeneracional.
4. Consolidación de Derecho.
5. Salud Integral.

Lo anterior, permite ubicar a diferentes instituciones u organizaciones que dan respuesta a estas líneas de acción, las cuales se mantienen en continua construcción y actualización en los documentos oficiales que AGE³ maneja para brindar referencias sobre los diferentes espacios o recursos que puedan utilizar las personas.

³ En AGE³ hay un folleto que corresponde a la información para orientar a las Personas Adultas Mayores consultantes del Servicio. Y se cuenta con un directorio telefónico de estas instituciones u organizaciones ubicadas y distribuidas por provincias.

En esta línea, las temáticas de mayor consulta que se brindó en el 2014 el Servicio de Orientación Socio-Legal, se ilustra en el siguiente gráfico:

Gráfico 4. Temáticas de consulta al Servicio de Orientación Socio-Legal en el 2014



Elaboración propia a partir de los datos de la base de datos del Servicio de Orientación Socio-Legal del 2014 (2015).

Así, entre las temáticas de mayor consulta se encuentran principalmente pensiones, salud, y vivienda, en tanto representa a una población adulta mayor que requiere seguridad social para mejorar sus condiciones básicas de subsistencia.

Sobre al tema de pensiones, hay una acentuada tendencia de consultas realizadas en dos líneas. Una en la búsqueda de información sobre los trámites para solicitar algún tipo de pensión a la CCSS; la otra, que la mayoría de personas externan que el trámite para el cual harían la solicitud sería el régimen no contributivo (RNC), debido a no contar con las cotizaciones mínimas para el trámite de pensiones de invalidez, vejez y muerte (IVM).

Además, de las personas que ya han realizado formalmente la solicitud de trámite para contar con una pensión, al menos a un 30% se les ha denegado. Lo anterior, responde a una característica fundamental de la política social, que es la selectividad de las personas beneficiarias, en tanto, es dirigida a los sectores en mayor vulnerabilidad socio-económica,

lo cual no precisamente deja por fuera a toda las personas que no lo requieren, sino que se prioriza a quiénes presentan mayor necesidad de obtenerlo.

Otra particularidad de las consultas atendidas, es que de las personas que cuentan con una pensión, sea del Régimen de IVM, o del RNC, su llamada es solicitando como pueden solicitar un aumento de la misma, u otro tipo de transferencia monetaria, ya que ésta no es suficiente para dar respuesta a sus necesidades materiales y de subsistencia. Lo anterior, es un indicador de las características de esta población, en tanto es representación de personas con limitadas posibilidades socio-económicas para solventar el pago de alimentación, vivienda, atención médica, recreación, entre otros.

Respecto al tema de salud, es importante tener presente que la población adulta mayor del país, vive en esta etapa de la vida muchos cambios físicos, biológicos, emocionales y familiares,

“A medida que avanza la edad, las personas adultas mayores sufren una serie de cambios asociados a la funcionalidad, la discapacidad y la dependencia de cuidados de otras personas” (Informe Estado de situación de la Persona Adulta Mayor, 2008: 101).

De esta manera, se identifica que en las consultas atendidas por el Servicio de Orientación Socio-Legal respecto a este tema hay tres tendencias manifestadas:

1. Personas adultas mayores con alguna condición de demencia que dificulta la convivencia familiar, principalmente ante las evidentes manifestaciones de violencia que ejerce con otras personas, familiares o personas cuidadoras.
2. Personas adultas mayores que se rehúsan a recibir atención médica, por descuido propio o una condición emocional de depresión.
3. Población adulta mayor que solicita orientación sobre como interponer una queja o denuncia por una mala atención recibida por los servicios de la CCSS, sea por los malos tratos en la atención, o por la asignación de citas en períodos muy prolongados.

Sobre el tema de vivienda, se identifica por una parte, lo referente a consultas recibidas en búsqueda de información para la solicitud del bono de vivienda, al no contar estas personas con una casa de habitación propia. Por otra parte, quiénes cuentan con una vivienda propia,

pero sus necesidades se dirigen en la búsqueda de algún subsidio económico que les permita reparar el deterioro de la misma.

Aunado lo anterior, y relacionado al tema de abuso patrimonial, propiamente en las particularidades que éste se expresa, hay una situación que ha sido una tendencia en estas consultas, y refiere a como muchas de las personas adultas mayores se encuentran en vulnerabilidad por parte de sus propios/as hijos/as o familiares, al pretender estos apropiarse de sus bienes,

“Entre los elementos distintivos de este tipo de abuso se encuentra la sustracción de documentos, falsificación de firmas, retención de pensiones o ayudas, así como la venta de propiedades y el abuso de los poderes legales otorgados por parte de personas adultas mayores (Informe Estado de situación de la Persona Adulta Mayor, 2008: 101).

El abuso institucional representa un 10% de las consultas, que refiere a aquellos obstáculos que impiden la satisfacción de necesidades en el acceso a los servicios públicos; seguido del abuso psicológico en representación de un 9% de, tanto el mal trato recibido mediante amenazas, insultos, rechazo. El abuso por negligencia representa un 8%, con situaciones en las que no se brindan a las personas adultas mayores los cuidados requeridos; y un 5% de las consultas refieren a un abuso físico, en las que se ejerce el uso de fuerza física contra estas personas, mediante golpes, pellizcos o empujones.

Capítulo 3. Información y Orientación brindada a la población adulta mayor del país

En adelante se recupera de forma general, cuáles han sido las opciones que desde el Servicio de Orientación Socio-Legal se ha informado y orientado a la población adulta mayor del país, ya sea como consultante directa, o consultas realizadas por otras personas –hijos o hijas, familiares, conocidos o vecinos- sobre la situación de una persona adulta mayor.

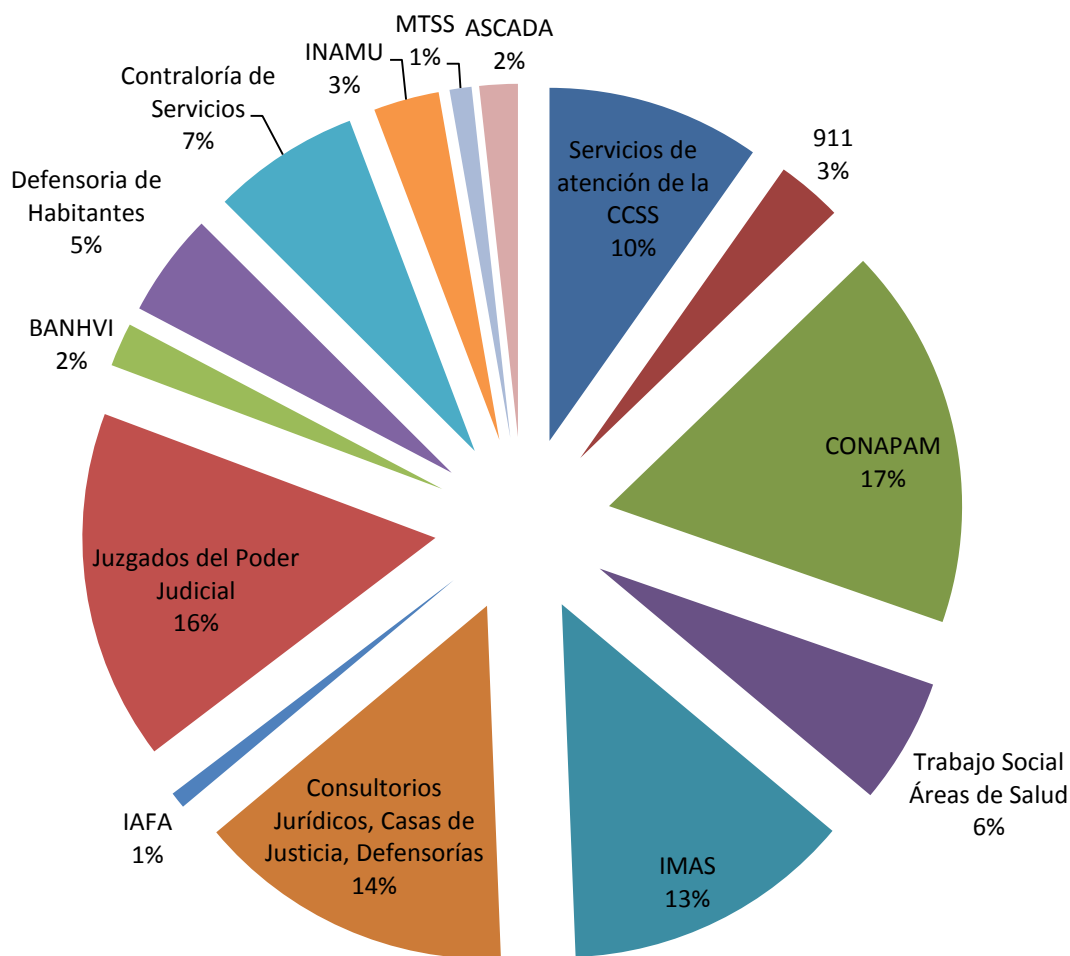
En la atención que se brinda se informa y orienta sobre las diferentes instituciones, organizaciones, o recursos a los que pueden acudir las personas adultas mayores en la búsqueda de una respuesta a sus necesidades y exigibilidad de sus derechos. De esta forma, la orientación es correspondiente a los temas de interés que plantean las personas consultantes, y que son un reflejo de las situaciones actuales que vivencia esta población.

Una característica fundamental, es que la mayoría de programas o proyectos que están dirigidos a atender las necesidades de la población adulta mayor del país, deriva de la intervención propia de la institucionalidad pública, lo que es consecuente a las respuestas que la política social debe brindar en materia de vejez y envejecimiento, desde el proceso de planificación, ejecución y evaluación.

El siguiente gráfico, muestra los diferentes espacios que desde el Servicio de Orientación Socio-Legal de AGECO se orientó a la población acudir para dar respuesta a sus necesidades y validar sus derechos:

Gráfico 5. Instituciones u organizaciones de referencia a la población adulta mayor consultante del Servicio de Orientación Socio-Legal, 2014.

Porcentaje de instituciones de mayor referencia



Elaboración propia a partir de los datos de la base de datos del Servicio de Orientación Socio-Legal del 2014 (2015).

Del gráfico anterior, se evidencia que las instituciones que encabezan la lista de mayor referencia son el CONAPAM, Juzgados del Poder Judicial, Consultorios Jurídicos- Casas de Justicia- Defensorías Sociales del Colegio de Abogados, IMAS, y los servicios de la CCSS; lo cual es congruente a que todas son instituciones del aparato estatal.

Las referencias a ASCADA se relacionan el tema de Alzheimer en las personas adultas mayores, a CONAPAM como ente rector en materia de envejecimiento y vejez, la Defensoría de los Habitantes como interventor y mediador de las acciones de instituciones públicas, los Juzgados del Poder Judicial como instituciones que representan el acceso a la justicia y la emisión de disposiciones legales. Además, las Contralorías de Servicios en lo cual se insta y promueve el ejercicio ciudadano en la defensa y exigibilidad de sus derechos en la atención que brinda las instituciones públicas.

Además, ello responde principalmente a las líneas de atención desde el ámbito de la asistencia social, acceso a la justicia, reconocimiento de sus derechos, acceso a servicios básicos de salud, educación, equidad de género, entre otros.

Conclusiones

La atención que se brinda en el Servicio de Orientación Socio- Legal no es solo una experiencia novedosa, sino que además ha demostrado un resultado positivo en términos de brindar respuesta a una necesidad claramente definida, que las personas adultas mayores puedan ser informadas y orientadas sobre sus derechos, y los recursos y/o mecanismos que puede utilizar para su validación.

Respecto a la características sociodemográficas de la población adulta mayor consultante del Servicio de Orientación Socio-Legal, la mayoría de personas son de zonas urbanas, ubicadas dentro del GAM, con edades de 65 a 75 años de edad. En su mayoría son mujeres quiénes han consultado el Servicio de Orientación Socio-Legal, y quiénes como consultantes indirectas han asumido el rol de buscar respuestas y soluciones de los demás.

Los temas de mayor consulta son los referentes a pensiones, acceso a servicios básicos de salud, tener una vivienda y el respeto patrimonial por sus bienes; lo cual es correspondiente a la satisfacción de necesidades básicas de esta población, que requieren de los recursos socio-económicos para abastecerlas.

Lo anterior, también delimita en mucho la información que se brinda en el Servicio de Orientación Socio-Legal, desde los diferentes recursos institucionales con los que cuenta el país, como forma de accionar la política pública en materia de vejez y envejecimiento.

Aunado a ello, se identifica que los mayores espacios de referencia son en primera instancia instituciones que brindan asistencia social, acceso a la justicia, y servicios de salud. Esto devela que en gran medida las necesidades y respuestas de la población adulta mayor del país son congruentes a una seguridad social en lo que respecta a asistencia social, acceso a la justicia y reconocimiento y ejercicio de los derechos humanos.

El funcionamiento de este Servicio de Orientación Socio-Legal puede implicar que el nivel de demanda que se exija a estas instituciones u organizaciones que atienden a personas adultas mayores del país vaya en aumento, en congruencia al aumento poblacional.

Además, como centro de información y orientación a la sociedad civil, este servicio pretende generar un impacto positivo en el acceso a los derechos de la población adulta mayor del

país. Aun a sabiendas de que el nivel de respuesta de estos entes, órganos o instituciones no refleja una agilidad o correspondencia directa a las necesidades insatisfechas presentadas.

Sin embargo, claramente las acciones estratégicas de la Política Nacional de Envejecimiento y Vejez (2011-2021) coloca el tema de la satisfacción de necesidades básicas como derechos fundamentales de las personas adultas mayores, y que su acceso por tanto, no debería estar limitado por cualquier acción u omisión del Estado.

Es fundamental reconocer el proceso de lucha histórica que significa que en la actualidad las personas adultas mayores puedan acceder a tales derechos, y que es una constante la consigna de velar el mejoramiento de su calidad de vida mediante la exigencia y validación de los derechos humanos.

Referencias bibliográficas

- * Asociación Gerontológica Costarricense. (2012). Los Derechos Humanos de las Personas Adultas Mayores. Módulo 2, Proyecto: Observatorio de Derechos Humanos de la Persona Adulta Mayor. San José, Costa Rica.
- * Baninter, E. 2003. Hombres/mujeres. Cómo salir del camino equivocado. Buenos Aires. Fondo de Cultura económica.
- * Brenes, M. (2013). Proyecto del Servicio de Orientación Social-Legal para personas adultas mayores. AGECO. San José, Costa Rica.
- * Charpantier, G. Jiménez A. (2015). Una aproximación a las condiciones de permanencia que enfrentan estudiantes madres o padres en la Universidad de Costa Rica y el Instituto Tecnológico de Costa Rica. Trabajo Final de Graduación para optar por el título de Licenciatura en Trabajo Social. Escuela de Trabajo Social. Sede Rodrigo Facio. Universidad de Costa Rica.
- * García, J. (2004). Estudios descriptivos. Nure Investigación. Recuperado de <http://webpersonal.uma.es/~jmpaez/websci/BLOQUEIII/DocbIII/Estudios%20descriptivos.pdf>, el 01 de abril, 2015.
- * Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2012). X Censo Nacional de Población. San José, Costa Rica.
- * Fernández, X. Robles, A. (2008). Informe Estado de situación de la persona adulta mayor. San José, Costa Rica.
- * Ley Integral para la Persona Adulta Mayor. N°7935. San José, Costa Rica.
- * Organismo Internacional de Trabajo. sf. Hechos concretos: Seguridad Social. Recuperado de www.ilo.org/communication
- * Pastorini, A. (2000). ¿Quién mueve los hijos de las políticas sociales? Avances y límites en la categoría concesión- conquista. En: E. Borgianni; Y. Guerra y C. Montaña. (Eds.). La política social hoy. (207-231). São Paulo: Cortez Editora.
- * UNICAUCA. Definición del tipo de investigación: exploratoria, descriptiva, correlacional, o explicativa. Escrito inédito. Recuperado de: http://univirtual.unicauca.edu.co/moodle/pluginfile.php/20815/mod_resource/content/0/Materiales/Libro_de_metodologia/CAPITULO_4.pdf, 1 de abril, 2015.