



Red Latinoamericana de
GERONTOLOGÍA

**CONCURSO DE EXPERIENCIAS GERONTOLÓGICAS
“UNA SOCIEDAD PARA TODAS LAS EDADES”**

**Sexta Edición
Año 2014**

**PRIMER PREMIO
CATEGORÍA ORGANIZACIONES**

SERVICIO SOCIO LEGAL DESDE Y PARA LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

Asociación Gerontológica Costarricense AGECO*
COSTA RICA

Autora

Ana Yenci González Salazar*

Ejes temáticos:

- Promoción de derechos humanos, buen trato, autonomía, inclusión y participación social de las personas adultas mayores.
- Promoción de una cultura positiva de la vejez; superación de estereotipos y prejuicios acerca de las personas adultas mayores.
- Actividades y trabajo voluntario con y/o por parte de personas adultas mayores.

*La Asociación Gerontológica Costarricense, AGECO, es una organización no gubernamental creada el año 1980, que trabaja en la promoción de un envejecimiento activo, en el fomento de espacios de participación social, el ejercicio de la ciudadanía y el respeto de los derechos humanos de las personas adultas mayores.

**Licenciada en Trabajo Social. Coordinadora del Proceso de Incidencia y Vigilancia de Derechos de AGECO. E-mail:
agonzalez@ageco.org / derechos@ageco.org

Resumen

El cumplimiento de los derechos humanos de las personas adultas mayores, es un tema que requiere el trabajo articulado del estado, organizaciones de la sociedad civil y el ejercicio de derechos de cada persona. La sociedad costarricense también experimenta un proceso de envejecimiento poblacional, que requiere la activación de los recursos existentes para la atención de las necesidades, propuestas y requerimientos de la población adulta mayor en el tema de derechos humanos.

Es así como se crea el Servicio de Orientación Socio Legal desde y para Personas Adultas Mayores en el año 2013, atendiendo 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. Esta iniciativa institucional surge como una alternativa para atender la demanda de información de la sociedad civil sobre las rutas existentes para el cumplimiento de sus derechos.

El Servicio para su creación contó con una serie de fases que incluyeron acciones como la investigación, la divulgación, el reclutamiento del equipo de trabajo, la consulta de servicios y programas para las personas adultas mayores, el seguimiento y fortalecimiento del mismo. Todo lo anterior con el soporte de una organización no gubernamental que tiene como misión trabajar en la educación de derechos de las personas adultas mayores y atender así la demanda de información de la ciudadanía, a partir de la variedad de recursos institucionales existentes en el Costa Rica.

El servicio es atendido por las personas adultas mayores, quienes se convierten a partir de un proceso de capacitación en orientadoras de otras personas adultas mayores. Con la participación de este equipo de trabajo se aporta a la defensa de los derechos y a la construcción de una sociedad inclusiva a todas las edades.

Esta estrategia de trabajo se perfila como un nicho propicio para realizar acciones de reflexión, investigación e incidencia política en el escenario costarricense de prestación de servicios dirigidos a las personas adultas mayores. También puede aportar a la construcción de políticas públicas en el tema de vejez, envejecimiento y derechos humanos.

Palabras clave: Derechos Humanos, personas adultas mayores, participación social, voluntariado y sociedad civil.

Introducción:

Desde el año 1982, a nivel mundial, se vienen realizando esfuerzos en la elaboración de Políticas para la atención y la defensa de los derechos de las personas adultas mayores, esto se ha discutido y expresado en Asambleas Mundiales, Conferencias Regionales, Declaraciones y otros documentos que retoman los compromisos pendientes que tienen los países con esta población. Para el año 2012, se llevó a cabo en Costa Rica la Reunión de la Sociedad Civil en Tres Ríos y la Tercera Conferencia Regional Intergubernamental sobre Envejecimiento para América Latina y el Caribe, eventos que destacan la situación de las personas adultas mayores, sus demandas y propuestas para el cumplimiento de los derechos.

La población costarricense está envejeciendo a un ritmo acelerado, para el año 2000 la cantidad de personas mayores de 65 años era de 5,6% del total de la población, ya para el censo de población del año 2011 la cantidad es de 7.3% del total de costarricenses (311.712 mil), este envejecimiento poblacional plantea nuevos desafíos en la estructura del país en el ámbito social, económico, político, estructural, entre otros. El Censo del 2011 asegura que:

“(...) es claro que Costa Rica viene transitando por un proceso de envejecimiento demográfico o de “inversión” de la pirámide poblacional, debido a la mencionada reducción de los menores y al aumento de la población en edades intermedias y mayores. Esto significa que Costa Rica se aleja de una población de estructura joven, para convertirse en un país de estructura más madura y en progresivo envejecimiento, en especial la combinación entre una fecundidad en rápido descenso y una alta esperanza de vida...”. (INEC, 2011, p. 19)

Asimismo, los gobiernos se han visto en la obligación de generar cambios y de asumir compromisos a nivel de Latinoamérica y el Caribe, los cuales se vuelven a manifestar en la Carta de San José del 2012¹, la cual indica la responsabilidad de los Estados de crear redes de protección para las personas mayores que garanticen el cumplimiento de sus derechos.

Como parte de este reto de crear redes de protección para las personas adultas mayores, la Asociación Gerontológica Costarricense (AGECO) organización que tiene como misión el respeto de los derechos de las personas y el fomento de espacios de participación, propuso crear una estrategia institucional para atender consultas que realizaba la población sobre trámites y servicios para atender sus derechos como personas adultas mayores.

¹ La Carta de San José, fue el producto de compromisos adquiridos por los Gobiernos representantes en la Tercera Conferencia Regional Intergubernamental sobre Envejecimiento para América Latina y el Caribe, realizada en Costa Rica, mayo 2012.

Es así como se da la conformación del Servicio de Orientación Socio Legal, integrado por personas adultas mayores voluntarias que participaron de un proceso educativo que les permite abordar de manera positiva los cambios que representa esta etapa y así convertirse en orientadoras de su grupo de pares, generando un acompañamiento de forma comprometida. Estas personas voluntarias escuchan, informan y orientan a otras personas adultas mayores que busquen acceder al servicio.

Esta propuesta es un aporte fundamental para la sociedad costarricense, debido a que en el momento de iniciar el proyecto, sólo se identificaron esfuerzos de cinco instituciones² en el país que atienden la creciente demanda de la población adulta mayor sobre situaciones de maltrato, abandono y violencia. La acumulación de trabajo para estas entidades ha dificultado la creación de protocolos de atención, (con excepción del Hospital Blanco Cervantes) así como el registro de los casos que reportan las personas adultas mayores³, que hoy día se mantienen invisibilizados.

El Servicio Socio Legal es pionero y único en el país, pues se implementa no solamente con el interés de informar y orientar a la población del tema de maltrato, abandono y violencia, sino también de otras temáticas como: vivienda, recreación, ambiente, educación, pensiones, acceso a la justicia, cuidado, transporte público, salud, entre otras. En este servicio se brinda información que necesite la Persona Adulta Mayor o su red familiar para gestionar asuntos sobre diversas situaciones que viven cotidianamente para lograr acceder a sus derechos.

El proyecto está enmarcado en un enfoque humanista, es un servicio desde y para las personas adultas mayores, que estimula la participación social en la defensa de derechos, es el mismo grupo poblacional quien brindan información que solicitan personas adultas mayores para hacer efectivos sus derechos, a nivel de normativa y programas o servicios asociados.

El Servicio de Orientación Socio Legal, pretende facilitar a la población el acceso a la información y los medios institucionales existentes para la defensa de sus derechos; buscando sumar una estrategia en el ámbito nacional a la defensa de los derechos humanos de las personas adultas mayores y generar una mayor cercanía de las instituciones con la sociedad civil, creando procesos de información, reflexión y empoderamiento.

² Hospital Blanco Cervantes, Instituto Nacional de las Mujeres, Línea de emergencia 911, CONAPAM y la Defensoría de los Habitantes.

³ Estado de Situación de la Persona Adulta Mayor en Costa Rica. 2008

Fundamentación

Los derechos humanos son expresión directa de la dignidad de la persona, “el respeto a los derechos debe partir de la sociedad civil, del gobierno, de las empresas, de las instituciones y de otras instancias que formen parte de la colectividad” (AGECO, 2012, p.11).

Es importante reconocer que la población adulta mayor costarricense cuenta con diversos instrumentos internacionales y nacionales para la exigencia de los derechos humanos, por lo cual se debe conocer y hacer uso de estos instrumentos que ya son un aporte al ejercicio de derechos.

En el ámbito nacional se dispone Ley 7935 “Ley Integral para la Persona Adulta Mayor” la cual contempla los derechos para mejorar la calidad de vida (acceso a la educación, participación, vivienda, crédito, atención hospitalaria, trato preferencial, entre otros), derechos laborales, derechos de residentes o usuarios en establecimientos privados, derecho a la integridad y a la imagen. De esta manera el Estado compromete su competencia en el cumplimiento de los derechos de la población mayor.

Se cuenta con la Política Nacional de Envejecimiento y Vejez 2011-2021, que contiene un “conjunto de acciones organizadas por parte del Estado frente a las consecuencias sociales, económicas y culturales del envejecimiento poblacional e individual para orientar y delimitar el accionar nacional en esta materia tanto a corto como a largo plazo” (CONAPAM, 2013, p.6). Esta política gubernamental contiene una propuesta de atención al envejecimiento, la vejez y el ejercicio de los derechos.

Como se mencionó anteriormente, la sociedad civil tiene el papel vigilar el cumplimiento de la legislación y las políticas existentes, así como las competencias institucionales para hacer efectivo el goce de los derechos.

Es por esto que la Asociación Gerontológica Costarricense (AGECO), consciente de la necesidad de que existan estrategias para el cumplimiento de los derechos humanos de las personas adultas mayores creó el Servicio de Atención Socio Legal desde y para las Personas Adultas Mayores.

Esta iniciativa dispuso una estrategia para la orientación de las diferentes situaciones socio-legales que presenten las personas adultas mayores, aprovechando los servicios institucionales existentes disponibles en el ámbito nacional.

Es un espacio de comunicación y atención ciudadana de las demandas, necesidades y requerimientos de información, servicios y programas dirigidos a la población adulta mayor. Permite que las Personas Adultas Mayores consulten y se informen sobre situaciones que maltratan sus derechos y sobre servicios que les ayuden a mejorar la calidad de sus vidas.

Con esta alternativa se busca el acceso a la información frente a situaciones que afectan en el nivel jurídico y social de las personas consultantes. También está dispuesto para la escucha y orientación de opciones y alternativas para que la persona de forma autónoma adopte las decisiones que contribuyan a marcar una diferencia en la forma en cómo están atendiendo su situación en particular.

Finalmente, es el voluntariado de las personas adultas mayores, el motor del servicio, el cual promueve un espacio de información, reflexión, análisis y defensa de derechos y la atención de la ciudadanía de parte de las instituciones que trabajan con servicios y programas que puede acceder a la población adulta mayor.

Descripción de la experiencia

El Servicio de Orientación Socio Legal desde y para Personas Adultas Mayores dio inicio en el año 2013, atendiendo 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. El proyecto para su ejecución contempló la siguiente estrategia metodológica: *conformación del proyecto, la implementación y el fortalecimiento.*

En la conformación del proyecto se elaboró el proyecto con su fundamentación y estrategia metodológica. Se comenzó con una investigación sobre los “la situación actual de la atención socio-legal de las personas adultas mayores en Costa Rica” con el fin de conocer los servicios sociales que desarrollan instituciones, organizaciones y empresas dirigidas a las personas adultas mayores.

De forma paralela en el I semestre del 2013 se trabajó en la conformación del equipo de trabajo por medio de diversas acciones. Se activó la divulgación y convocatoria buscando promover la participación social de las personas adultas mayores en la defensa de los derechos, específicamente por medio de la atención telefónica en el servicio. Se realizó una entrevista para valorar las cualidades y fortalezas de las personas interesadas, se valoraron los requisitos solicitados en el perfil y se seleccionaron a las personas que participarían de la capacitación.

Para la implementación del proyecto se convocó al grupo de personas seleccionadas para conformar el equipo de trabajo para ser parte de la capacitación, esta se realizó con 25 horas de asistencia efectivas. Los temas desarrollados en la capacitación son:

- “Situación de la Persona Adulta Mayor y mecanismos de protección en Costa Rica”
- “Servicios Institucionales para las Personas Adultas Mayores”. Exposición de instituciones que brindan servicios a la población adulta mayor.

- “Protocolo de intervención en el Servicio de Atención Socio Legal”.

En simultánea se construyó el protocolo de atención, los instrumentos de registro de las consultas y de seguimiento, así como el folleto informativo el cual consiste en un directorio institucional organizado de forma temática con los temas de consulta, la información de las instituciones a las cuáles referir y los contactos para ofrecer a la persona consultante. También se construyó la base de datos para el ingreso de información de las consultas.

Como parte del proceso de capacitación, el equipo de trabajo realiza una sesión de observación del funcionamiento del servicio y una sesión de práctica en la atención de consultas.

En la implementación se elaboró e imprimió un volante informativo y se realizó una divulgación en medios de comunicación y medios electrónicos con el fin de dar a conocer el servicio a la población en general, buscando promover en la ciudadanía la consulta e información sobre los derechos de las personas adultas mayores. El servicio se abrió en el mes de noviembre del 2013, con la línea telefónica (506) 2542-45-27 con un horario es de 8:00 am a 4:00 pm de lunes a viernes, funcionando de forma permanente con demanda de personas consultantes.

Se reciben consultas telefónicas, las cuales ofrecen a las personas la posibilidad de:

- Escuchar: se cuenta con personas capacitadas para escuchar las distintas situaciones cotidianas que atraviesan las personas adultas mayores.
- Informar: se brinda información para un mejor acceso a los servicios que ofrecen instituciones para la atención y protección en materia de violencia, vivienda, pensiones, alternativas de cuidado, denuncias laborales, recreación, educación, salud.
- Orientar: se brinda orientación sobre dónde dirigirse en situaciones específicas, a qué instituciones pueden consultar y se brindan los números correspondientes.

El procedimiento de consulta es que la persona que atiende solicite datos básicos a las personas consultantes como nombre, teléfono, edad, provincia y cantón. Sin embargo, si alguna de las personas desea mantener el anonimato lo puede hacer. La persona consultante podrá detallar la situación por la cual consulta, o solamente solicitar se le refiera con la institución que atiende el derecho que se le está violentando. La persona que atiende, realizará un análisis breve de la situación de la persona y ofrecerá información (nombre y teléfono) de las instituciones que podrían atender el trámite que requiere quién consulta.

Si eventualmente se presenta una consulta de una persona adulta mayor en riesgo, crisis o alguna otra razón que requiera una intervención inmediata de una persona profesional, existe un equipo de Trabajo Social en la organización al que se refieren estas llamadas.

Las personas voluntarias brindan 4 horas voluntarias en la atención de consultas de parte de personas adultas mayores y de familiares. En el mes de julio del 2013 se incorporó en el equipo de personas voluntarias una abogada, la cual brinda atención presencial a personas que se encuentran interesadas en consultar en aspectos jurídicos.

Para el fortalecimiento del proyecto se establecieron acciones con el grupo de personas voluntarias: reuniones organizativas, de evaluación y capacitación con el equipo de trabajo. En estas sesiones se brindó actualización y capacitación, realizar observaciones del trabajo de las personas voluntarias, conocer sus demandas y necesidades y fortalecer la organización grupal. Como parte del proceso de trabajo con el grupo se incluyeron nuevos procedimientos en el protocolo de atención y el seguimiento a la atención que reciben las personas consultantes del servicio.

Por otro lado, se realizan seguimientos en algunas consultas que por su complejidad (situaciones de violencia, personas que no cuenten con redes de apoyo familiares o vecinales, con alguna discapacidad que les dificulte buscar ayuda, con dificultades económicas para trasladarse a hacer el trámite, con descontrol en sus emociones o algún otro caso especial) requieren mayor atención a la problemática que vivencian. Se hacen consultas de forma permanente con las instituciones para corroborar y ampliar la información existente para ofrecer en el servicio y se ingresaron los registros de llamadas en la base de datos creada para contener la información de consultas que ingresan.

- Objetivos concretos

Objetivo General

Promover una plataforma de orientación para las diferentes situaciones socio-legales que presenten las personas adultas mayores, partiendo de un enfoque humanista y gerontológico que permita contribuir en el bienestar de la población.

Objetivos Específicos

1. Impulsar la participación de personas adultas mayores en la protección y defensa de los derechos de este grupo poblacional, mediante acciones concretas de atención.
2. Desarrollar un protocolo de atención que permita la orientación ordenada y sistemática de las consultas realizadas en el Servicio de Orientación Socio Legal de la Asociación Gerontológica Costarricense.

3. Implementar un proceso de capacitación constante para las personas que brindarán sus servicios como consultoras, que facilite la actualización de información y la reflexión continúa de las acciones realizadas.
4. Fortalecer la creación de redes en las diferentes comunidades para la divulgación e implementación de acciones similares desde los espacios propios y accesibles a las personas que requieren la atención.
5. Constituir un sistema de apoyo social, emocional y psicológico para las personas adultas mayores que lo requieran, utilizando como medio el servicio de atención telefónica.

Participantes

La población meta del proyecto son las personas adultas mayores sin distinción alguna de género, credo, etnia, nacionalidad, edad o condición socio económica. Este servicio se otorga en forma universal, la característica que destaca es que la persona consultante sea adulta mayor o bien pertenezca a una red de apoyo para alguna persona adulta mayor. A continuación las características de la cantidad de consultantes en su mayoría mujeres y las edades de las personas consultantes atendidas en el I semestre del 2014.

Cuadro: Cantidad de llamadas atendidas de enero a junio en el Servicio, 2014

Mes	N° llamadas	Masculino	Femenino	Menor de 65 años	Entre 65 y 80 años	Más de 80 años
Enero	69	30	39	13	38	18
Febrero	141	51	90	22	74	45
Marzo	54	22	32	8	26	20
Abril	36	11	25	2	21	13
Mayo	44	10	34	6	22	16
Junio	81	28	53	15	52	14
Total	425	152	273	66	233	126

Fuente: Elaboración propia, a partir de registros mensuales de consultas en el servicio, 2014.

Algunos comentarios de personas consultantes del servicio es:

“Me sirvió de montones, muchísimo, les agradecí mucho, tengo mucho tiempo de ver el Programa Con sello de oro, de ahí tomé el teléfono y llamé y me dijeron que fuera a los Consultorios Jurídicos”

(Persona consultante, mes de mayo, 2014)

“Me da mucho gusto que ustedes tengan esa línea, porque nos sirve el consejo para saber qué hacer”.

(Persona consultante, mes de junio, 2014)

Por otro lado, las personas voluntarias, motor para el funcionamiento del servicio son 10, las cuales son mayores de 50 años y tienen el siguiente perfil:

1. Brindan cuatro horas semanales.
2. Leen y escriben.
3. Recibieron una capacitación intensiva de 25 horas.
4. Se trasladan a las oficinas de AGECO.
5. Muestran empatía.
6. Tienen habilidades para la escucha y la comunicación asertiva.
7. Facilidad para trabajar en equipos y generar compromisos.

Algunos de los comentarios que se desprenden de las evaluaciones de las capacitaciones con las personas voluntarias son:

- *"Los temas desarrollados todos muy importantes para lo que nos compete"*
- *"La información me permite brindar un mejor servicio".*

El equipo de trabajo se encuentra identificado con la defensa de derechos, por lo cual ha participado de forma constante en los procesos de capacitación que busca ofrecer las herramientas para atender las consultas de las personas.

Actividades

A continuación se detallan las actividades que se desarrollan para la conformación, implementación y seguimiento del Servicio:

Conformación del Proyecto

Primera Fase. Propuesta

- Elaboración de la Propuesta y Aprobación.
- Investigación sobre la situación actual de la atención socio-legal de las personas adultas mayores en Costa Rica.

Segunda Fase: Equipo de Trabajo

- Elaboración de volantes de divulgación con la información del perfil requerido para participar del proyecto.
- Divulgación del proyecto y convocatoria para las personas adultas mayores que quieran participar.

- Conformación del equipo de trabajo a partir del perfil solicitado.

Implementación del Proyecto

Tercera Fase: Proceso de capacitación

- Sondeo sobre programas, proyectos y acciones en el tema de personas adultas mayores en Costa Rica.
- Coordinación con instituciones que trabajen el tema.
- Convocatoria del grupo de trabajo.
- Desarrollo de la capacitación.
- Elaboración de documentos e instrumentos de registro en el servicio: folleto del servicio, protocolo de atención, registros.
- Elaboración de base de registro de información.
- Elaboración de volante informativo del servicio.
- Implementación del Servicio de Orientación.

Fortalecimiento del Proyecto

Cuarta Fase: Seguimiento y Sistematización

- Actividades de fortalecimiento y capacitación para el personal voluntario.
- Evaluaciones del proceso así como de las personas voluntarias.
- Seguimientos de consultas.
- Ingreso de registros de consultas en la base de datos.

Resultados

Esta experiencia es única en el país como espacio de comunicación y atención ciudadana, de las demandas, necesidades y requerimientos de información, servicios y programas dirigidos a la población adulta mayor, brindando información básica que permita tomar decisiones y actuaren la defensa de sus derechos.

El proyecto ha atendido desde noviembre a junio: 485 consultas. Las de mayor frecuencia son violencia, patrimonio, pobreza, pensiones y salud. Las instituciones referidas, en orden de frecuencia principal son: los Circuitos Judiciales, Casas de Justicia, Colegio de Abogados y Abogadas, CCSS. Se ha brindado atención a las personas adultas mayores y a su red de apoyo, atendiendo consultas de personas que reside en las 7 provincias del país.



Voluntaria del servicio de Atención Socio legal, 2013

Se ha realizado divulgación en diferentes medios de comunicación, medios electrónicos y actividades institucionales. Además 30 llamadas de seguimiento a consultantes del servicio.

Para la capacitación y fortalecimiento del grupo de personas voluntarias se han realizado las siguientes acciones:

- Dos procesos de capacitación e incorporación de personas voluntarias con la participación de 25 personas.
- Desarrollo de 8 reuniones de capacitación y seguimiento con las personas voluntarias con una asistencia de 45 personas.
- Participación en medios de comunicación para divulgar el servicio y la labor de defensa de derechos.



Capacitación del nuevo grupo de voluntariado, 2014

Cómo parte de los resultados, se considera que los principales logros obtenidos en la ejecución del proyecto son:

- Línea exclusiva que brinda escucha, atención, información y orientación a personas adultas mayores.
- Contar con esta estrategia de trabajo como un espacio de atención y comunicación ciudadana al que pueden acceder personas que residan en cualquier provincia del país.
- Servicio se enmarca dentro de acciones de organización de la sociedad civil que trabaja con enfoque de derechos.
- Brindar información a las personas adultas mayores sobre sus derechos y las instituciones disponibles para acceder a estos.
- Facilitaren la conversación información como herramienta para el empoderamiento de las personas.
- Contribuir divulgando el trabajo de las instituciones, ya que las personas buscan los programas y servicios a partir de una orientación de lo que puede aportar cada institución.
- Activar los recursos disponibles para la sociedad civil para la vigilancia y defensa de sus derechos.
- Atender las consultas de las personas adultas mayores respetando la autonomía en la toma de decisiones sobre su vida.
- Fortalecer las redes de apoyo de las personas adultas mayores.

- Contar con un equipo de personas mayores capacitadas que atienden un servicio que desde su inicio ha estado aumentando su demanda.

Conclusiones

El Servicio de Atención Socio Legal desde y para las personas, nace como una iniciativa institucional única en el país que atiende necesidades, demandas y consultas por medio de una línea telefónica que brinda información a las personas adultas mayores y su red de apoyo. Esta información que se ofrece parte de la autonomía y la independencia que tiene cada persona, de tal manera que se convierte en un puente de información que facilita a las personas consultantes asumir su vida, tomar decisiones y actuar en la defensa de sus derechos.

Se busca activar la red de instituciones y organizaciones con la que cuenta el país para lograr un mayor ejercicio de derechos de las personas adultas mayores. Cuando las personas llaman al servicio muchas veces es porque han agotado la forma en la que han resuelto la situación por la que consultan, por lo tanto demandan información de otras alternativas a las que puedan recurrir, el servicio es un centro de información de la sociedad civil que responde al desconocimiento que existe de los servicios y programas con los que cuenta el país para atender la realidad de las personas adultas mayores.

Esta línea es atendida a partir de la participación social del voluntariado, pues son las mismas personas adultas mayores quienes brindan su servicio en la atención telefónica. Se enmarca en una visión de aporte de las personas adultas mayores al país, por medio del voluntariado en la defensa de derechos y en la construcción de una sociedad inclusiva a las diferentes edades. El voluntariado involucra a personas que se encuentra cerca de la etapa de la vejez o viviendo esta, con el fin de escuchar y comprender la realidad de otras personas de su edad a partir de la realidad que viven.

Con el protagonismo y la participación activa de la Persona Adulta Mayor en la vigilancia de los derechos, la sociedad civil está alerta y vigilante al cumplimiento de derechos en el país. El mismo servicio es un espacio que permite discutir y debatir, la forma en que actores como el gobierno y las mismas personas adultas mayores cumplen su papel en la defensa de los derechos humanos.

Esta estrategia de trabajo se perfila como un nicho propicio para realizar acciones de incidencia política en el escenario institucional existente en el país, que permita mejorar la atención, los tiempos de respuesta, el acceso, la coordinación interinstitucional y la información y educación para el ejercicio de derechos de las personas adultas mayores. Además, del aporte que puede en el ámbito investigativo para orientar la toma de decisiones y el proceso de construcción de políticas públicas en el tema de vejez y envejecimiento.

- **Referencias bibliográficas:**

Asociación Gerontológica Costarricense (2012). Módulo 1. Introducción a los Derechos Humanos. San José, Costa Rica.

Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (2013). Política Nacional de Envejecimiento y Vejez 2011-2021. Presidencia de la República. San José, Costa Rica.

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2011). X Censo Nacional de Población y VI de Vivienda 2011: Resultados Generales .Instituto Nacional de Estadística y Censos. --1 ed.-- San José, C.R.: INEC.