- Estrategia Valenciana LGTBI -

Dirección General de Personas Mayores

Fecha de creación: junio 2022

Fecha de revisión: julio 2022

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD LGTBI EN CENTROS Y SERVICIOS DE PERSONAS MAYORES EN LA COMUNITAT VALENCIANA

Generalitat Valenciana

ÍNDICE

1. OBJETO 2

2. JUSTIFICACIÓN 3

3. DEFINICIONES 4

4. MANIFESTACIONES DE LA DISCRIMINACIÓN 7

5. INDICADORES DE DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE LA LIBERTAD Y LA DIVERSIDAD AFECTIVO-SEXUAL, IDENTIDAD SEXUAL Y/O EXPRESIÓN DE GÉNERO DE LAS PERSONAS USUARIAS 9

6. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN 10

7. MODELO DE INTERVENCIÓN 11

7.1. ACTUACIONES DE SENSIBILIZACION Y PREVENCIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN Y EL MALTRATO LGTBI 11

7.2. ACOGIDA 12

7.3. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SOSPECHA/ COMUNICACIÓN DE DISCRIMINACIÓN O MALTRATO POR RAZÓN DE LA LIBERTAD Y LA DIVERSIDAD AFECTIVO-SEXUAL, IDENTIDAD SEXUAL Y/O EXPRESIÓN DE GÉNERO DE LAS PERSONAS USUARIAS DE ESTE TIPO DE CENTROS Y SERVICIOS. 14

❖ FICHAS DESCRIPTIVAS 17

8. ANEXOS MODELOS Y DOCUMENTOS 20

❖ ANEXO I: FLUJOGRAMA 29

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD LGTBI EN CENTROS Y SERVICIOS DE PERSONAS MAYORES EN LA COMUNITAT VALENCIANA

1.- OBJETO

El presente protocolo tiene por objeto servir de guía a todo el personal que trabaja en los centros y servicios de atención a personas mayores de la Comunitat Valenciana, para visibilizar, abordar y prevenir cualquier tipo de discriminación o maltrato por razón de la libertad y la diversidad afectivo-sexual, identidad y/o expresión de género de las personas usuarias de este tipo de centros y servicios y evitar la revictimización institucional.

El artículo 36 de la Ley 8/2017, integral de reconocimiento del derecho a la identidad y a la expresión de género en la Comunitat Valenciana establece que "las residencias de la tercera edad, tanto públicas como privadas, garantizarán el derecho a la no discriminación de personas en atención a su identidad o expresión de género, ya sea en su individualidad como en su relación sentimental".

El artículo 33 de la Ley 23/2018, de igualdad de las personas LGTBI recoge expresamente que "Los centros, servicios y programas de servicios sociales destinados a personas mayores, tanto públicos como privados, garantizarán el derecho a la no discriminación de personas en atención a su orientación sexual, identidad de género, expresión de género, desarrollo sexual o grupo familiar, ya sea en su individualidad como en su relación afectiva".

En virtud de este mandato legal, la Estrategia Valenciana LGTBI, dentro del Eje II: Atención y apoyo social, propone las medidas de "Realizar un protocolo de atención sobre la diversidad LGTBI en centros, servicios y programas sociales dirigidos a personas mayores", así como "Creación de contenidos de sensibilización sobre la diversidad LGTBI para su uso en recursos comunitarios dirigidos a personas mayores". Para el abordaje de ambas medidas y en el marco de esta estrategia se desarrolla el presente protocolo.

2.- JUSTIFICACIÓN

El art. 21 de la Carta Europea de Derechos Fundamentales, prohíbe toda discriminación y, en particular, la fundada en: "*sexo, raza, color, orígenes étnicos o sociales, características genéticas, lengua, religión o convicciones, opiniones políticas o de cualquier otro tipo, pertenencia a una minoría nacional, patrimonio, nacimiento, discapacidad, edad u orientación sexual*". Es decir, prohíbe la discriminación y reconoce la diversidad.

El estigma social hace referencia a las actitudes y creencias que conducen a las personas a rechazar y evitar a quienes perciben como diferentes. Estas actitudes están basadas en prejuicios: opiniones, en general de índole negativa, que nos hemos formado sobre algo o alguien de manera anticipada y sin el debido conocimiento.

Los prejuicios implican actitudes hostiles hacia una persona que es parte de un grupo (por su raza, por su orientación sexual, sus creencias religiosas, etc.), y a quienes se le atribuyen las mismas cualidades negativas que se le atribuyen al grupo por el simple hecho de pertenecer a él. De este modo la desinformación, la falta de comprensión y el rechazo de la población, son la causa del estigma. Habría que remarcar que la noción de estigma se refiere a las relaciones entre las personas más que a los atributos reales que tenga un individuo.

La estigmatización, además de aumentar el sufrimiento personal y la exclusión social, puede impedir el acceso a recursos, e incluso hacer que la persona "no busque ayuda por miedo a ser etiquetada". Sufren las consecuencias de "esa barrera invisible" formada por prejuicios.

Según el informe "Mayores LGTBI, historia, lucha y memoria", de 2019, de la federación estatal de lesbianas, gals, trans y bisexuales, tan solo un 4% de mayores LGTBI hace uso de recursos públicos sociales situándose muy lejos del 46% de los servicios de participación social para población mayor general. En definitiva, la soledad y el aislamiento son problemas recurrentes que se unen a la cuestión de la discriminación y la aceptación social. Estos elementos se evidencian en la percepción de trato inferior en los servicios sociales y/o sanitarios, o los bajos porcentajes de personas que revelan a sus médicos/as y/o servicios sociales su condición LGTBI.

Para el colectivo LGTB, «dentro del propio colectivo también existe discriminación a las personas mayores. Sin duda, envejecer sigue siendo un desafío, pero todavía mayor para nosotros. En muchas ocasiones sufrimos una doble discriminación: por edad y género. Y es cierto que son muchas las personas lesbianas, gals, transexuales y bisexuales que al envejecer ven refrenado socialmente el derecho a vivir su identidad y su sexualidad». Pérez, J. (COGAM). Expresan su temor a ir a residencias por si sufren rechazo de parte del colectivo de profesionales u otras personas residentes. Este rechazo minaría su autoestima y coartaría su proyecto vital, impidiendo su desarrollo integral.

En este contexto, resulta imprescindible la sensibilización en materia de diversidad LGTBI del personal de los centros y servicios de personas mayores que acompaña a las personas usuarias al cumplimiento de su proyecto vital, y dotarlas de herramientas para la prevención y/o abordaje de cualquier situación de discriminación por razón de la libertad y la diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género de las personas usuarias.

3.- DEFINICIONES

ANDROCENTRISMO: Visión del mundo y de las cosas, desde el punto de vista teórico y del conocimiento, en la que los hombres son el centro y la medida de todas ellas, ocultando y haciendo invisible todo lo demás, entre ellas las aportaciones y contribuciones de las mujeres a la sociedad. Una visión androcéntrica presupone que la experiencia masculina sería "la universal", la principal, la referencia o representación de la humanidad, obviando la experiencia femenina.

ASEXUALIDAD: Orientación sexual de una persona que no siente atracción erótica hacia otras personas. Puede relacionarse afectiva y románticamente. No implica necesariamente no tener libido, no tener relaciones sexuales, o no poder sentir excitación.

BISEXUALIDAD: Orientación sexual de una persona que siente atracción erótica y/o afectiva, por personas de un género diferente al suyo y de su mismo género, así como la capacidad de tener relaciones afectivas y sexuales con ellas. Esto no implica que sea con la misma intensidad, al mismo tiempo, de la misma forma, ni que sienta atracción por todas las personas de su mismo género

o de otro. Actualmente se considera un término paraguas, que engloba a todas las orientaciones sexuales no binarias.

EXPRESIÓN DE GÉNERO: Es la forma en que manifestamos nuestro género mediante nuestro comportamiento y nuestra apariencia. La expresión de género puede ser masculina, femenina, no binaria o cualquier combinación de las tres. Nuestra sociedad toma como masculino un determinado estereotipo, y por femenino otro diferente. No tiene por qué coincidir necesariamente con el género asignado al nacer. Si lo hace diremos que tiene una expresión de género normativa, de no ser aceptada por la sociedad, diremos que es no normativa. La medida en que se acepte o no una expresión de género, dependerá de la valoración subjetiva que se haga al compararla con los roles de género aceptados en un momento concreto de la historia y en un punto geográfico determinado, y así adquirirá el objetivo de masculina, femenina, (o gradaciones/combinaciones de ambas).

GAY: Hombre que siente atracción emocional, física y sexual por otros hombres.

GÉNERO: Es el conjunto de características sociales y culturales históricamente construidas, que se atribuyen a las personas en función de su sexo biológico. Hace referencia a las conductas, a lo que se espera de ellas y es producto de la socialización. El género está fuertemente influenciado por las expectativas sociales y culturales sobre cómo se debe pensar o actuar según se pertenezca a un sexo u otro; es lo que se conoce como roles de género, dado que ser hombre o mujer no solo es un estado biológico, sino también social y legal.

NO BINARIO: Persona con una identidad de género que se sitúa fuera de la clasificación binaria hombre/mujer. Las personas no binarias puede ser que no se identifiquen con ningún género específico, ni como hombres ni como mujeres (agénero o de género neutro), puede ser que se identifiquen con ambos géneros a la vez o con una combinación de ambos géneros (bigénero), o puede ser que tengan una identidad inclasificable o cambiando según el momento (de género fluido).

HETEROSEXUAL: Hombre o mujer cuya atracción física, emocional y sexual se dirige hacia personas de un género diferente al suyo.

HOMOSEXUAL: Persona que siente atracción emocional, física y sexual por personas de su misma identidad de género. Hablamos de lesbianas y de gais.

IDENTIDAD DE GÉNERO: Vivencia interna e individual del género, tal como cada persona la siente, que puede corresponder o no con el género asignado al nacer. Incluye la vivencia personal del cuerpo y otras expresiones de género como la vestimenta, el modo de hablar y los modales.

INTERSEXUAL: Las personas intersex nacen con caracteres sexuales físicos o biológicos, como la anatomía sexual, los órganos reproductivos y los patrones hormonales o cromosómicos, que no se ajustan a la definición típica de macho o hembra. No tiene que ver con la identidad sexual, sino con la morfología.

LESBIANA: Mujer que siente atracción emocional, física y sexual por otras mujeres

ORIENTACIÓN SEXUAL: Por orientación sexual entendemos hacia donde se dirige nuestro deseo y atracción sexual; tanto si la preferencia afectiva y/o sexual es hacia personas con la misma identidad sexual o hacia una identidad sexual diferente. La orientación sexual puede ser heterosexual, homosexual, bisexual, polisexual, pansexual, asexual, etc.

QUEER: Teoría crítica que huye de las identidades estáticas culturalmente impuestas, entendiendo que las personas transitan entre los géneros. La teoría queer se centra en la concepción de que la identidad de una persona no es fija y no determina quién es; se aleja de los comportamientos y creencias que estipula la sociedad acerca de cómo debe ser un hombre o una mujer. Nos invita a desafiar al mundo binario (femenino/masculino) en el que vivimos para poder romper con los esquemas y normas

ROL DE GÉNERO: Es una construcción social, que se transmite culturalmente definiendo comportamientos, actuaciones y relaciones, que determina qué implica ser hombre o mujer en la sociedad. Los roles de género en la sociedad definen cómo se espera que actuemos, hablemos, nos vistamos, nos arreglemos y nos comportemos según nuestro sexo asignado al nacer. Esta construcción social no da espacio a otras visiones más amplias de la persona. Al ser una construcción social, varía según culturas y momentos históricos.

"SALIR DEL ARMARIO": Expresión que se utiliza de manera informal para identificar cuando una persona LGTBI hace pública su orientación sexual e/o identidad de género.

SEXO BIOLÓGICO: Referencia a los cuerpos sexuados de las personas; esto es, a las características biológicas (genéticas, hormonales, anatómicas y fisiológicas) a partir de las cuales las personas son clasificadas como machos, hembras o intersexuales.

TRANSEXUAL: Persona cuya identidad de género no coincide con el género asignado al nacer.

TRANSGÉNERO: Persona que no está de acuerdo con el género que se le asignó al nacer. Ser transgénero es distinto de la orientación sexual. Las personas transgénero pueden identificarse como heterosexuales, homosexuales, bisexuales o asexuales, o pueden negarse a etiquetar su orientación sexual.

TRANS: La forma trans, reducción de transgénero, tiende a utilizarse como denominación preferente dentro del ámbito LGTBI, dado que se considera más neutra e inclusiva.

"TRANSITAR" O PROCESO DE TRANSICIÓN SOCIAL: Hace referencia al proceso personal y único de autoafirmación de la propia identidad de género, persiguiendo la adaptación progresiva hacia esa identidad sentida y vivida. Corresponde a cada persona decidir en qué momento inicia este proceso.

TRAVESTI: Persona que, teniendo presente las normas socioculturales establecidas, se viste y comporta de manera diferente a la que se atribuye a su sexo/género. No es algo constante en su vida, y no tiene que ver con su orientación sexual y/o identidad sexual.

4.- MANIFESTACIONES DE LA DISCRIMINACIÓN

La discriminación por orientación sexual, identidad o expresión de género es el trato diferenciado, excluyente o restrictivo basado en la orientación sexual, la identidad o expresión de género de las personas, ya sea real o percibida, que tenga como objetivo o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio de derechos y libertades fundamentales de las personas en la esfera política, económica, social y cultural.

Entre otras, se pueden dar las siguientes manifestaciones de discriminación:

ARMARISMO O "ENTRAR EN EL ARMARIO": Esta palabra o expresión hace referencia al hecho de una persona que vive con normalidad su orientación sexual, debido a las circunstancias del contexto que vive, opta por esconderse, renegar, ocultarse, adoptando la norma marcada como "lo normal": Heterosexismo o heteronormatividad. Es una actitud de autoprotección, consecuencia de situaciones de discriminación.

BIFOBIA: aversión, odio, miedo, prejuicio o discriminación a la bisexualidad y/o a las personas bisexuales

HETEROSEXISMO (O HETERONORMATIVIDAD): Pensamiento que da por hecho, sin cuestionarlo, que la norma a seguir es la marcada por la heterosexualidad, es decir, todas las personas deben ser heterosexuales. Esta situación produce el pensamiento de que todo lo que no se adapte a esa norma sea considerado "anormal y diferente", provocando acciones de rechazo y discriminación.

HOMOFOBIA: Se refiere al conjunto de conductas y actitudes (aversión, odio, miedo, prejuicio y/o discriminación) contra la orientación sexual homosexual y/o las personas que se identifican con esa preferencia afectivo-sexual.

LESBOFOBIA: Discriminación, conductas y actitudes negativas hacia el lesbianismo y/o a las personas lesbianas.

LGTBIFOBIA INTERIORIZADA: Termino genérico que hace referencia a la discriminación, conductas y actitudes negativas hacia las personas lesbianas, GAIS, bisexuales, transexuales, intersexuales, etc. A su vez, en función de las personas objeto de la fobia, se puede hablar de homofobia, lesbofobia, bifobia y transfobia.

TRANSFOBIA: Discriminación, conductas y actitudes negativas hacia la transexualidad y/o las personas trans.

EDADISMO: Término para referirse a los estereotipos y prejuicios existentes en relación con la edad. Las investigaciones sugieren que la discriminación por motivos de edad puede ser ahora incluso más generalizada que el sexismo y el racismo y tiene graves consecuencias. El edadismo forma parte de nuestra comprensión del propio envejecimiento, nuestras relaciones intergeneracionales y perpetúa conceptos estereotipados de las personas mayores limitando nuestra comprensión de la diversidad

existente en la vejez y transformándose en una actitud común en nuestras relaciones familiares, personales y nuestras prácticas profesionales, con consecuencias tanto en las personas mayores como en la sociedad. Es importante informar y concienciar sobre la discriminación por motivos de edad o edadismo, y sus consecuencias tanto para las personas mayores como para la sociedad en general.

5.- INDICADORES DE DISCRIMINACIÓN O MALTRATO POR RAZÓN DE LA LIBERTAD Y LA DIVERSIDAD AFECTIVO-SEXUAL, IDENTIDAD SEXUAL Y/O EXPRESIÓN DE GÉNERO DE LAS PERSONAS USUARIAS

Existen una serie de indicadores o signos de alarma que deben alertarnos de la posible situación de discriminación o maltrato. La presencia reiterada de uno de ellos o varios, o la aparición de lesiones han de alertar a cualquier profesional del centro sobre la existencia de discriminación o maltrato. Las categorías de indicadores pueden ser físicos, psicológicos o emocionales, conductuales o relativos la vulneración de derechos, entre otros. En el DOCUMENTO 1. REGISTRO INDICADORES DE ALERTA DE DISCRIMIANCIÓN O MALTRATO POR RAZONES LGTBI, se muestran una serie de indicadores que podrían revelar la presencia de DISCRIMINACIÓN o MALTRATO. Entre ellos encontramos:

- **INDICADORES FÍSICOS:** Daños físicos o enfermedad en la persona, o que la coloque en grave riesgo de padecerla, causado por acciones no accidentales o inacciones.

- **INDICADORES PSICOLÓGICOS:** Perjuicio en la estabilidad de la salud mental y/o autoestima de la persona, producida por hostilidad verbal o no verbal reiterada.

- **INDICADORES CONDUCTUALES:** Conductas o comportamientos vinculados a vivencias de situaciones estresantes o traumáticas

- **VULNERACIÓN DE DERECHOS:** Acción, omisión o trato negligente, no accidental, que priva a la persona de sus derechos y su bienestar, que amenaza o interfiere en su vida diaria y/o calidad de vida.

6.- PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

Las actuaciones que se desarrollen tendrán en cuenta los siguientes principios básicos:

a) Protección de la intimidad y protección de datos. La protección de la intimidad es una premisa básica a la hora de implementar cualquier actuación.

b) Orientación individualizada. Ante la sospecha o certeza de la existencia de un caso de discriminación o maltrato por razón de la libertad y la diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género de las personas usuarias, se hará una intervención individualizada adaptada a las circunstancias personales y sociales de cada persona usuaria.

c) Escucha activa. Es importante empatizar, y no juzgar ni cuestionar los comentarios u opiniones.

d) Respeto a la autodeterminación de la persona. Es fundamental, antes de iniciar cualquier actuación, tener en cuenta la motivación, deseos y expectativas de la víctima, o de las personas curadoras o prestadoras de apoyos de ésta.

e) Proactividad, implicación y colaboración. Participación activa, comprometida y responsable del personal, en la prevención y detección de posibles casos no declarados de discriminación o maltrato por razón de la libertad y la diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género de las personas usuarias.

f) Coordinación. Dado que será necesaria la intervención de diversas unidades y/o centros de trabajo, se pondrán en marcha todos los mecanismos precisos para asegurar su coordinación. Todo ello con la finalidad de evitar que la persona usuaria tenga que contar en diferentes ocasiones su vivencia o que pueda sufrir otros efectos derivados de la revictimización o victimización secundaria.

g) Garantía de derechos: Las personas que participen en la detección y prevención de la discriminación o maltrato por razón de la libertad y la diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género de las personas usuarias, sean profesionales, usuarias o externas, no podrán sufrir agravios derivados de su participación en el proceso.

h) Seguimiento. Se realizará un seguimiento individualizado y continuado, para la atención integral de la persona.

7. MODELO DE INTERVENCIÓN

El marco de todas las acciones a implementar será el respeto a los derechos humanos y la atención a la igualdad en la diversidad, considerando la dimensión afectivo-sexual, la identidad de género y la orientación sexual como un aspecto más de la diversidad humana.

Atendiendo a nuestra responsabilidad por velar porque esta diversidad sea respetada y protegida, proponemos las siguientes medidas de atención e intervención en los centros y servicios de personas mayores en la Comunitat Valenciana:

7.1 ACTUACIONES DE SENSIBILIZACION Y PREVENCION DE LA DISCRIMINACION LGTBI Y EL MALTRATO

Estas medidas recogen las actuaciones necesarias para la prevención, detección y erradicación de actitudes y prácticas que manifiestan prejuicios sexistas o discriminación o maltrato basada en prejuicios negativos sobre la identidad de género, los sexos biológicos no binarios o la orientación sexual:

- Actuaciones de sensibilización, formación y adecuación para la inclusión de la diversidad sexual y de género dirigidas tanto a las personas trabajadoras como a usuarias del centro o servicio, en coherencia con el modelo de atención centrado en la persona.
- Formación del personal de los recursos de atención a personas mayores, dirigidas a la atención de las necesidades biopsicosociales diferenciadas de las personas mayores LGTBI, tanto de manera inicial, de formación continua y/o de reciclaje, a fin de ofrecer servicios de calidad y constituir entornos seguros para las personas mayores LGTBI... Para ello es fundamental que el personal:
  ◦ Conozca y diferencie los conceptos que hacen referencia a la diversidad afectivo-sexual, las identidades sexuales y/o expresiones de género existente, desde el prisma de derechos y libertades que tenemos las personas, normalizando esta realidad en los recursos de atención a mayores.
  ◦ Se aborde e identifique las necesidades sanitarias y psicosociales, con especial atención a las personas trans e intersexuales.
  ◦ Se trabaje las diferentes situaciones discriminatorias que pueden sufrir las personas mayores LGTBI.

- Incorporación de esta temática a los programas de Atención Social individual y grupal orientados a mejorar la convivencia del centro o servicio: Programar alguna actividad socio- educativa o comunitaria en la que se trabaje la diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género, y la no discriminación, sin descartar que, en cualquier ocasión, a lo largo de la estancia de la persona en el centro o servicio, cuando surja el tema, puede ser un buen momento para reafirmar esta idea.
- Fomentar la tolerancia, la aceptación de la diversidad y la resolución de conflictos de forma pacífica.
- Evitar la realización de actividades diferenciadas por géneros. Si se produce en algún caso esta diferenciación, el personal del centro o servicio tendrá en consideración el género con que la persona usuaria se siente identificada.
- Celebración de diversas fechas conmemorativas que, de manera simbólica recogen diferentes aspectos de la lucha por el reconocimiento de los derechos de las personas LGBTI.
- Recordar la importancia de la confidencialidad a las personas trabajadoras del centro o servicio.
- Evitar comentarios, conductas y actitudes LGBTIQ fóbicas en el centro o servicio.

7.2 ACOGIDA:

Aspectos a tener en cuenta en el momento de acogida:

- En la fase de ingreso, acogida y adaptación inicial de cualquier persona al centro, resultará de especial importancia la entrevista de acogida, en la que **se informará y sensibilizará de manera preventiva** sobre la diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género. Se deberá evitar la presunción de heterosexualidad. Además, se recogerán inquietudes y necesidades, así como datos de especial interés del nuevo ingreso, de cara a detectar las necesidades y poder establecer los apoyos psicológicos/ asistenciales que puedan resultar necesarios.
- En todo momento, se informará y se consultará con la persona usuaria, contando con lo que opina la persona involucrada y de qué manera va a sentirse más cómoda y salvaguardada.
- Se garantizará un clima de seguridad, de forma que la persona se integre en espacios libres de acoso, agresión o discriminación por cualquier motivo y, por tanto, por identidad o expresión de género divergente, por un desarrollo sexual diferente o por su orientación sexual.

- Se adecuará la documentación administrativa de exposición pública y la que pueda dirigirse a las personas usuarias (formularios, listados, etiquetados, etc.), haciendo figurar en dicha documentación el nombre elegido por las mismas, evitando que dicho nombre aparezca de forma distinta.
- Si hay instalaciones en el centro segregadas por sexo o género, como los aseos, vestuarios, habitaciones, se garantizará a las personas usuarias el acceso y uso de las instalaciones correspondientes a su identidad sexual o de género.
- Se tendrá una atención especial en la organización de las habitaciones compartidas, de forma que favorezca la inclusión de la nueva persona.
- Crear un clima de confianza y seguridad, de modo que se favorezca redes de apoyo con el resto de personas usuarias del centro.
- Transmitir la importancia del uso del lenguaje inclusivo y no sexista que represente a todas las personas.
- Se respetará (y se hará respetar) la imagen física de las personas, así como la libre elección de su indumentaria.
- La adopción de estas medidas en ningún caso estará condicionada a la previa exhibición de informe médico o psicológico alguno.
- Se podrá solicitar la intervención, asesoramiento o formación a ORIENTA, la oficina integral LGTBI de la Generalitat Valenciana, que ofrece servicio de asesoramiento y apoyo a personas pertenecientes al colectivo LGTBI, así como información y asesoramiento a profesionales y administraciones públicas que lo requieran.
  Telf. 900 10 10 15
- Adaptación del Reglamento de Régimen Interior, de manera que, en el apartado de derechos de las personas usuarias, se explicite el derecho a no ser discriminadas por razón de identidad sexual, expresión de género y/u orientación sexual, y se recojan las medidas que se aplicarán en caso de que una persona usuaria lleve a cabo algún acto que suponga discriminación y/o maltrato por razones de identidad sexual, expresión de género y/u orientación sexual.

7.3 PROTOCOLO DE ACTUACION ANTE SOSPECHA/ COMUNICACIÓN DE DISCRIMINACIÓN O MALTRATO POR RAZÓN DE LA LIBERTAD Y LA DIVERSIDAD AFECTIVO-SEXUAL, IDENTIDAD SEXUAL Y/O EXPRESIÓN DE GÉNERO DE LAS PERSONAS USUARIAS DE ESTE TIPO DE CENTROS Y SERVICIOS.

Ante esta situación se tendrá en cuenta las actuaciones a realizar según flujograma y fichas descriptivas, en cada fase del proceso, así como los modelos facilitados.

FASES:

1. ***DETECCIÓN:***

- Comunicación directa mediante **revelación, queja o denuncia** de la persona afectada por la discriminación o maltrato.
  La revelación, queja o denuncia por parte de la persona usuaria es el indicador más sensible y específico, pero no siempre está presente, por lo cual a menudo tendremos que partir de indicadores de sospecha, a partir de los cuales confirmaremos o no la existencia de discriminación o maltrato.

- **Sospecha** de la discriminación y/ o maltrato de las personas profesionales del centro o servicio, de otras personas usuarias o familiares.
  Cuando hay **sospecha** de discriminación o maltrato por razón de la libertad y la diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género de las personas usuarias, se debe comunicar a la Dirección del centro, quien comprobará su veracidad y tomará las medidas adecuadas. También puede ser puesto en conocimiento del servicio de inspección, de la Dirección Territorial competente por razón de la provincia, o de la Dirección General de Personas Mayores.

- **Certeza** de la discriminación o maltrato.
  Si se dedujera que existe **certeza** de la discriminación o maltrato se debe valorar, entre otras circunstancias, el riesgo potencial, la inmediatez y establecer un plan de actuación para evitar mayores riesgos para la persona usuaria.
  Algunas agresiones pueden requerir ser asistidas en un hospital y de forma urgente, ya que pueden precisar tratamientos médicos y/o quirúrgicos propios de atención especializada.

2. *ANÁLISIS / VALORACIÓN INICIAL DE LA SITUACIÓN DE DISCRIMINACIÓN O MALTRATO, O DE LA GRAVEDAD/ RIESGO:*

- Valorar siempre las quejas sobre la discriminación o maltrato sufrida por parte de la persona usuaria, aunque esté afectada de deterioro cognitivo.
- Entrevistar en privado a la posible víctima de discriminación y valorar la existencia de indicadores, así como a las posibles personas responsables de este tipo de discriminación.
- Adoptar ante la persona responsable de la discriminación una actitud profesional que evite poner en peligro a la víctima.
- Valorar la gravedad de la situación y el riesgo para la víctima.
- Anotar la sospecha de discriminación en la Historia Clínica o Social y dejar constancia de las lesiones o de los hechos conocidos de la forma más descriptiva posible.
- Informar a la persona de las acciones a ejercer en el plano médico, social y judicial, así como de los recursos existentes.
- Si procede, informar a la familia o persona curadora o prestadora de apoyos de las acciones a ejercer en el caso que la persona se encuentre afectada de deterioro cognitivo.
- Realizar el seguimiento de las posibles víctimas de discriminación LGTBI, especialmente en los casos de reincidencia, aunque la situación no haya sido confirmada.

3. *INTERVENCIÓN:*

Diseño y elaboración de un plan de actuación, que contendrá al menos:

- Medidas para la protección y seguridad de la víctima, siempre atendiendo a sus circunstancias personales (edad, grado y tipo de discapacidad o dependencia...).
- Medidas de apoyo y acompañamiento. Se tratará de prestarle toda la asistencia necesaria para que se sienta protegida y cuanto antes pueda volver a su rutina habitual.

En su caso, se podrá acompañar a presentar la denuncia ante el Juzgado de guardia, la policía y si fuera necesario, ponerlo en conocimiento del Ministerio Fiscal, acompañando el informe de las actuaciones realizadas elaborado por el centro.

De todo ello se dará conocimiento a la Dirección Territorial correspondiente.

De todas las actuaciones realizadas, se emitirá un informe detallado de forma que pueda servir como prueba y justificación de la posible denuncia a presentar, en caso de que fuera necesario.

4. SEGUIMIENTO Y CONTROL:

La Dirección del centro o servicio será responsable del seguimiento y control de la aplicación de las medidas acordadas en el Plan de Intervención. Para ello, mantendrá un contacto periódico con la persona mayor objeto de la discriminación o maltrato, y la persona discriminatoria durante el año siguiente a la finalización del procedimiento, siempre que este permanezca en el mismo servicio.

Será su cometido verificar la efectividad y correcta aplicación de las medidas acordadas y/o adoptadas. Igualmente, deberá detectar la eficacia de las medidas con el objetivo de evaluar su actuación y corregir los fallos observados.

Transcurrido un año sin incidencias en el caso, se deberá emitir un informe final cuando se dé por cerrada la situación denunciada, en la que se detalle todo el procedimiento seguido, medidas adoptadas y resultados logrados, e incorporarlo al Plan Personalizado de Intervención Social.

❖ **FICHAS DESCRIPTIVAS**

ANÁLISIS/ VALORACIÓN INICIAL VALORACIÓN DEL RIESGO	
Objetivos:	Reconocer, identificar y visualizar la discriminación o maltrato por razón de la libertad y la diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género
Actuaciones prioritarias:	• Comunicación a la Dirección del centro. • Determinación de una persona profesional del centro o servicio para valoración inicial. • Entrevista con la persona que ha sufrido la discriminación. • Valoración de la capacidad cognitiva y su situación de dependencia. • Entrevista con diferentes profesionales del centro. • Entrevista con la(s) presunta(s) persona(s) responsable(s) de la discriminación o maltrato. • Registro indicadores de alerta • Coordinación con otros profesionales del centro. • Valoración y determinación inicial del riesgo. • Realizar diagnóstico y pronóstico de la situación. • Establecer contacto con el entorno familiar o red de apoyo social de la persona discriminada o maltratada.
Posibles recursos a utilizar:	• Registro de indicadores de alerta. (Documento 1) • Cuestionarios valoración cognitiva. • Cuestionario tipo ante sospecha. (Modelo 2) • Servicio de asesoramiento ORIENTA (900 10 10 15) • Informes de otros servicios (médicos, sociales…)

INTERVENCIÓN SIN RIESGO INMEDIATO	
Objetivos:	Eliminar y reducir el proceso o consecuencias de la situación de discriminación o maltrato, minimizando las secuelas y sufrimientos causados.
Actuaciones prioritarias:	• Garantizar la seguridad de la persona que ha sufrido la discriminación y/o maltrato. • Proporcionar la asistencia inicial necesaria (contención emocional, atención psicológica, cuidados básicos sanitarios…). • Informar sobre los procesos, recursos y actuaciones a desarrollar, a la víctima y al entorno familiar en su caso. • Comunicar a la Fiscalía, si procede, la existencia de circunstancias que podrían requerir la posible provisión de medidas de apoyo, y en su caso de medidas cautelares. • Coordinación con otras áreas de atención para la implementación y seguimiento del plan de intervención. • Adopción de medidas preventivas (mediación, intervención con la persona responsable de la discriminación, actuaciones de sensibilización, actuaciones para mejorar la convivencia…). • Información a los familiares de las medidas adoptadas, si procede.
Posibles recursos a utilizar:	• Entrevistas. • Comunicación de existencia de circunstancias que podrían requerir la posible provisión de medidas de apoyo, y en su caso de medidas cautelares. (Documento 2) • Comunicación a la Fiscalía de Delitos de Odio. (Documento 3) • Cumplimentación informe de remisión. (Documento 4) • Otros informes.

INTERVENCIÓN ANTE RIESGO POTENCIAL	
Objetivos:	Proporcionar la intervención inmediata cuando exista una situación de riesgo potencial. La intervención y actuación profesional han de estar encaminadas al cese de la situación de discriminación, procurando separar la persona que sufre la discriminación o maltrato de la persona presunta responsable de la misma
Actuaciones prioritarias:	• Localización de una red de apoyo (familiar o social). • Contactar con los servicios sanitarios de urgencia, si procede. • Proporcionar la asistencia necesaria (contención emocional, atención psicológica, cuidados básicos sanitarios…). • Valorar la necesidad inmediata de adoptar medidas cautelares para la protección de la víctima potencial. • En el supuesto de que una persona que trabaja en alguno de los recursos de atención a personas mayores sea la causante de discriminación, se propondrá la apertura de expediente disciplinario, siendo la propia Gerencia/Dirección del centro quien adopte las medidas, en función de las disposiciones legales o convenio colectivo aplicable. • Valoración del posible traslado de centro residencial de la presunta persona responsable de la discriminación o maltrato. • Comunicación a la Fiscalía de Delitos de Odio. • Comunicar a la Fiscalía, si procede, la existencia de circunstancias que podrían requerir la posible provisión de medidas de apoyo, y en su caso de medidas cautelares. • Información a los familiares de las medidas adoptadas, si procede.
Posibles recursos a utilizar:	• Entrevistas. • Comunicación a la Fiscalía de Delitos de Odio. • Informe de comunicación e informe médico/ parte de lesiones, en su caso. • Oficinas de Atención a las Víctimas del Delito

❖ **FLUJOGRAMA (VER ANEXO I)**

8. ANEXOS, MODELOS Y DOCUMENTOS:

MODELO 1: RECOGIDA INICIAL DE INFORMACIÓN ANTE COMUNICACIÓN DE UN SUPUESTO CASO DE DISCRIMINACIÓN O MALTRATO POR ORIENTACIÓN SEXUAL, IDENTIDAD O EXPRESIÓN DE GÉNERO

DATOS DEL CENTRO:	
CENTRO:	
DIRECCIÓN:	
TELÉFONO:	
PROFESIONAL AUTOR INFORME:	
FECHA:	
DATOS IDENTIFICACIÓN PERSONA MAYOR OBJETO DE DISCRIMINACIÓN O MALTRATO:	
NOMBRE:	
APELLIDOS:	
DNI:	
FECHA NACIMIENTO:	
DOMICILIO:	
GRADO DE DEPENDENCIA:	
N.º EXPTE DEPENDENCIA:	

ORIGEN DE LA SOLICITUD:			
	Persona afectada		Familia
	Profesionales del centro		Otros:
	Usuarios del centro		

BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS:

OTROS DATOS DE INTERÉS:

MODELO 2. ENTREVISTA: CUESTIONARIO TIPO ANTE SOSPECHA EN RESIDENCIAS

- Procuraremos transmitir que hablar de la situación tiene la finalidad de esclarecer lo que está sucediendo para implicarnos activamente en la solución.
- Debemos averiguar si realmente se está dando la situación de discriminación o maltrato, o si responde a otras circunstancias.
- Nunca se realizarán juicios de valor.
- Con carácter general, se empezará con preguntas más generales para ir hacia cuestiones más concretas. En el caso de personas con deterioro cognitivo o discapacidad, deberá valorarse cada una de estas preguntas en función del tipo y grado de deterioro y discapacidad que presenten:

- ¿Está satisfecho/a con su vida? (¿Estas contento/a? En caso de deterioro)
- ¿Se encuentra bien en el centro?
- ¿Cree que ha sido una buena decisión venir aquí?
- ¿Preferiría estar en otro sitio?
- ¿Echa algo de menos en el centro: alguna actividad, algo que le interese, etc.?
- ¿Puede hacer tranquilamente las actividades del centro que le apetecen?
- ¿Le gustaría ver más a su familia?
- ¿Hay algo que le preocupe o que le cause tristeza?
- ¿Se lleva bien con el resto de personas usuarias del centro?
- ¿Discute habitualmente con alguien?

En el caso de sospechas de lesiones físicas:

- Esta lesión suele aparecer cuando se recibe un empujón, golpe, corte, puñetazo, ¿es eso lo que le ha ocurrido?
- ¿Alguien utiliza la fuerza con usted?

DOCUMENTO 1. REGISTRO DE INDICADORES DE ALERTA DE DISCRIMINACIÓN O MALTRATO POR RAZONES LGTBI

INDICADORES DE ALERTA		
	Observado	**Manifestado**
INDICADORES FÍSICOS:		
Caídas reiteradas		
Quemaduras		
Heridas y contusiones en diferentes partes del cuerpo		
Fracturas o luxaciones recurrentes		
Lesiones de difícil explicación o contradicciones sobre la causa que las produjo		
Arañazos		
Pérdida traumática del cabello		
Rotura de uñas		
Justificación de lesiones o disminución de importancia de las mismas		
INDICADORES PSICOLOGICOS:		
Autovaloración baja o negativa		
Agitación, ira		
Angustia, miedo, actitud temerosa		
Evitación		
Ansiedad		
Apatía, pasividad		
Pérdida de apetito		
Trastornos del sueño		
Negación, actitudes contradictorias o ambivalentes		
Confusión o desorientación sin que exista deterioro cognitivo		
Dificultades relacionadas con la capacidad de toma de decisiones		
Falta de capacidad de respuesta, resignación, ambigüedad		
Vacilación para hablar abiertamente		
Depresión		
Búsqueda constante de aprobación en terceros		
INDICADORES CONDUCTUALES:		
Intento de suicidio		
Autolesiones		
Aislamiento. Falta de relación con su entorno		
Tics		
Cambios no explicados en la conducta		
VULNERACIÓN DE DERECHOS:		
Amenazas		
Exclusión		
Falta de respeto a la libertad e integridad moral		
Trato discriminatorio o desconsiderado		
Insultos de perfil homofóbico, humillaciones		
OTROS INDICADORES:		
Quejas expresas de las personas usuarias		
Informes del personal de atención directa.		
Comunicados de las familias y personas allegadas		
Declaraciones contradictorias, historias inverosímiles		
Otros:_____		

DOCUMENTO 2: COMUNICACIÓN SOBRE POSIBLE PROVISIÓN DE MEDIDAS DE APOYO A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

JUZGADO DE 1ª INSTANCIA DE _____

_____,_de_____de_____

De conformidad con el artículo 757.2 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, se pone en conocimiento la existencia de circunstancias que podrían requerir la posible provisión de medidas de apoyo a las personas con discapacidad de D./Dña._____, con el fin de determinar su capacidad, el alcance de los apoyos y salvaguardias que precisa, así como de las medidas cautelares pertinentes.

Que a tal efecto se adjunta:

Informe social

Informe médico

Documento Nacional de Identidad

Certificado de nacimiento

Otros

Por la Dirección/ Trabajador o Trabajadora Social del Centro o Servicio

_____

DOCUMENTO 3: COMUNICACIÓN A FISCALIA DE DELITOS DE ODIO SOBRE POSIBLE DISCRIMINACIÓN O MALTRATO POR RAZÓN DE LA LIBERTAD Y LA DIVERSIDAD AFECTIVO-SEXUAL, IDENTIDAD SEXUAL Y/O EXPRESIÓN DE GÉNERO

FISCALÍA

_____

_____,_de_____de_____

De conformidad con el artículo 773.2 y 262 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, se pone en conocimiento la existencia de posible situación de discriminación por razón de la libertad y la diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género de D/ Dña._____, con la finalidad de proceder con las actuaciones pertinentes y en su caso se disponga de las medidas cautelares oportunas.

Que a tal efecto se adjunta:

Informe del caso
Informe médico/ parte de lesiones
Documento Nacional de Identidad
Otros

Por la Dirección/ Trabajador o Trabajadora Social del Centro o Servicio

_____

DOCUMENTO 4: INFORME SOBRE DISCRIMINACIÓN O MALTRATO LGTBI

A.- DATOS DEL CENTRO:		
CENTRO:		
DIRECCIÓN:		
TELÉFONO:		
PROFESIONAL AUTOR INFORME:		
FECHA:		
B.- DATOS IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA MAYOR OBJETO DE DISCRIMINACIÓN O MALTRATO:		
NOMBRE:		
APELLIDOS:		
DNI:		
FECHA NACIMIENTO:		
DOMICILIO:		
GRADO DE DEPENDENCIA:		
N.º EXPTE DEPENDENCIA:		
C.- TIPO DE INDICADORES DE ALERTA DETECTADOS:		
	Observados	**Manifestados**
Físicos		
Psicológicos		
Conductuales		
Vulneración de derechos		
D.- MANIFIESTO DE LA DISCRIMINACIÓN:		
Verbales	Insultos Motes Amenazas Chantajes Coacciones Burlas Otros_____	
Físicos	Describir:	

Sociales	Rechazo Aislamiento Humillación Ridiculización Exclusión Otros_____

E .- DATOS DE LA PRESUNTA PERSONA RESPONSABLE DE LA DISCRIMINACIÓN O EL MALTRATO:

Nombre:

Fecha de nacimiento:

Fecha de ingreso en el centro:

Datos de contacto:

F .- RED DE APOYO (Familiar, amistad…)

Se desconoce si tiene red de apoyo

Nombre y Apellidos	Relación/ parentesco	Domicilio	Teléfono

G.- DESCRIPCION DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN:

F1 – Detección / Verificación del maltrato (Quién, cómo, antecedentes…)

F2– Actuaciones realizadas

H. – VALORACIÓN DE LA SITUACIÓN:

I .- INFORMACIÓN A LA PERSONA INTERESADA:

Ha sido informada del contenido del informe y de su presentación al Juzgado/Fiscalía:

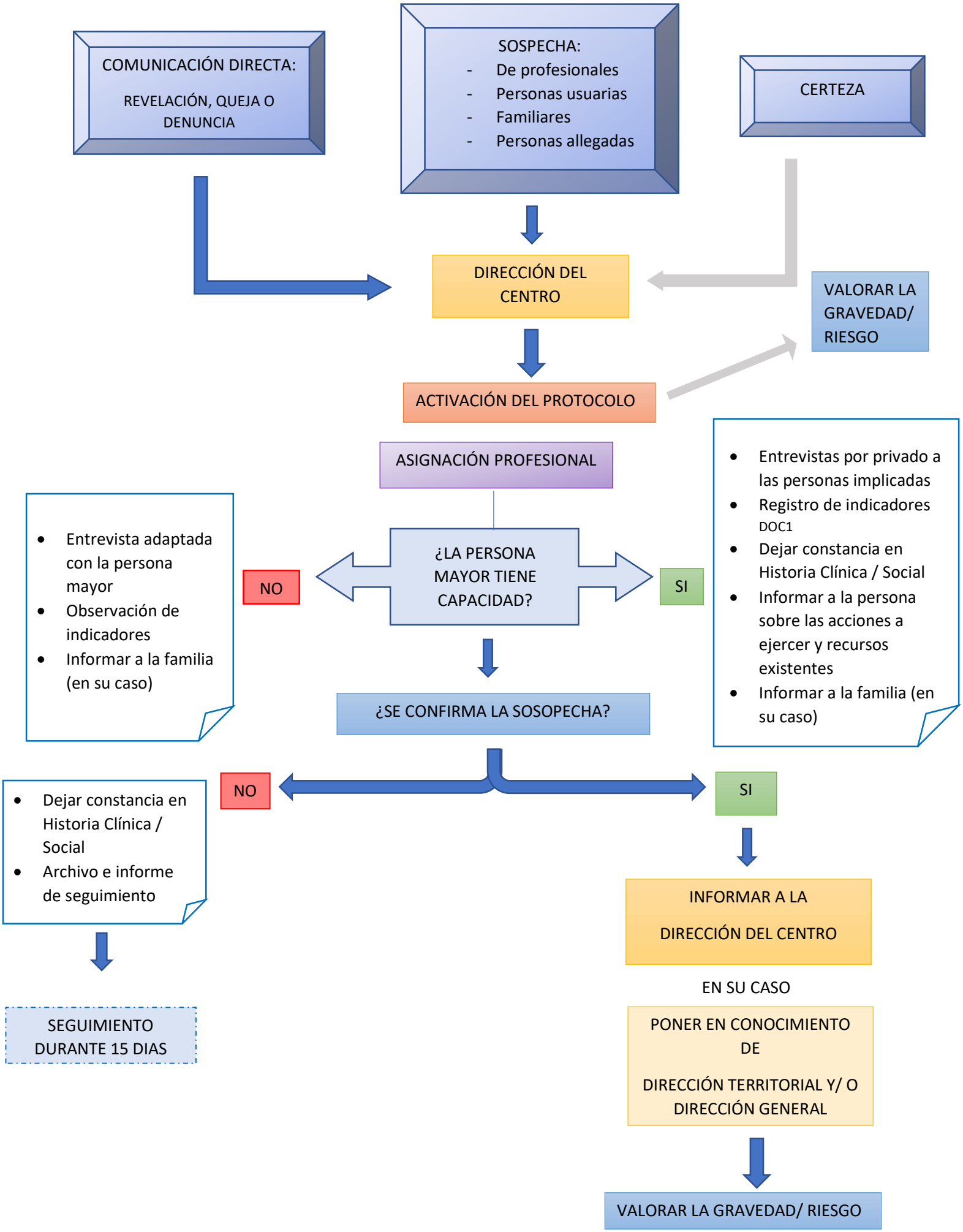
Ha manifestado su conformidad

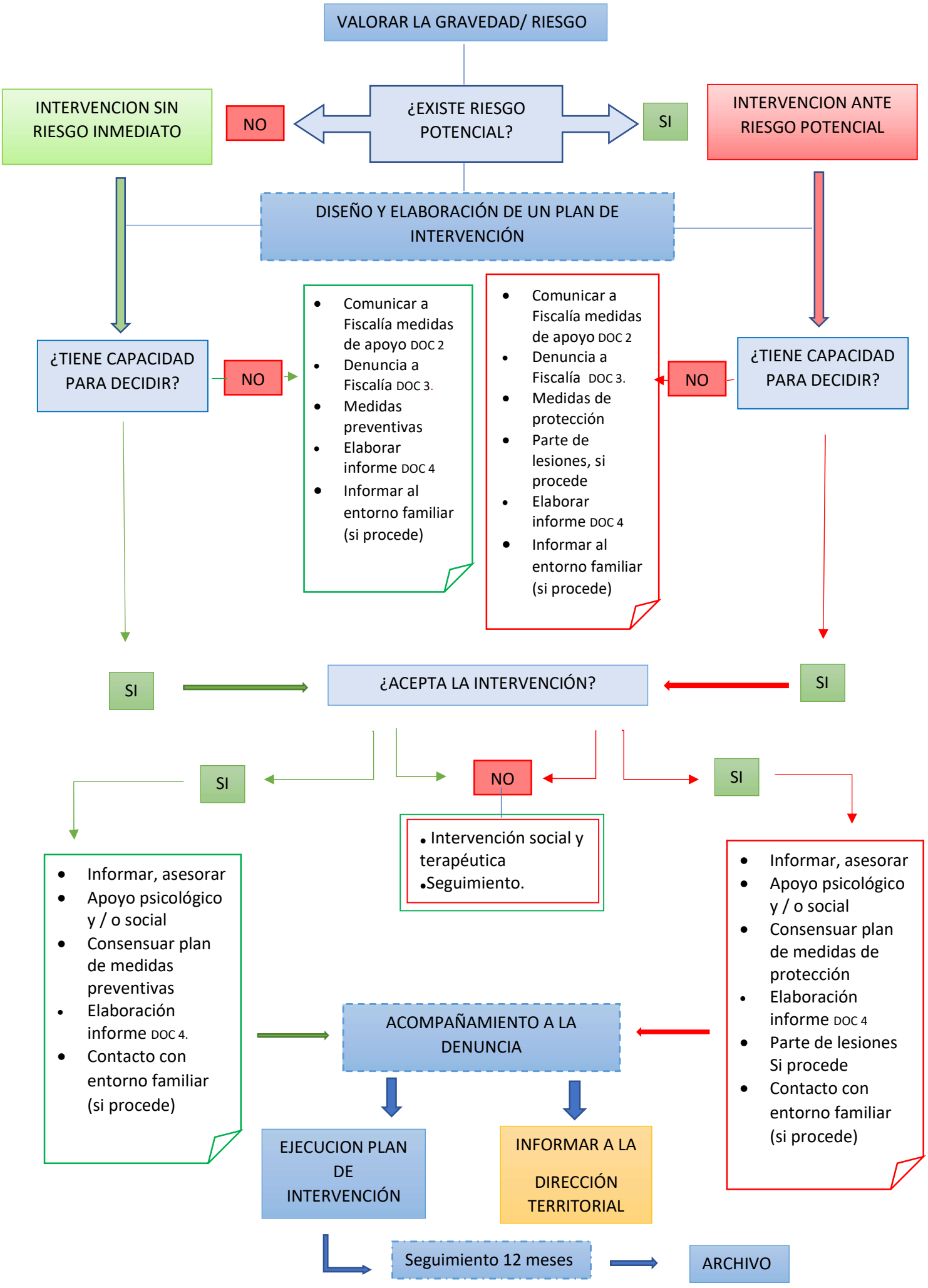
Ha manifestado su disconformidad

No ha sido informada del contenido del informe y de su presentación al Juzgado/Fiscalía (indicar motivos):

J.- DOCUMENTACIÓN APORTADA:
_____, _____de_____de_____ **Firma:** _____

❖ ANEXO I: FLUJOGRAMA


COMUNICACIÓN DIRECTA:
REVELACIÓN, QUEJA O DENUNCIA
SOSPECHA:
- De profesionales
- Personas usuarias
- Familiares
- Personas allegadas
CERTEZA
DIRECCIÓN DEL CENTRO
VALORAR LA GRAVEDAD/ RIESGO
ACTIVACIÓN DEL PROTOCOLO
ASIGNACIÓN PROFESIONAL
¿LA PERSONA MAYOR TIENE CAPACIDAD?
NO
SI
- Entrevista adaptada con la persona mayor
- Observación de indicadores
- Informar a la familia (en su caso)
- Entrevistas por privado a las personas implicadas
- Registro de indicadores DOC1
- Dejar constancia en Historia Clínica / Social
- Informar a la persona sobre las acciones a ejercer y recursos existentes
- Informar a la familia (en su caso)
¿SE CONFIRMA LA SOSOPECHA?
NO
SI
- Dejar constancia en Historia Clínica / Social
- Archivo e informe de seguimiento
SEGUIMIENTO DURANTE 15 DIAS
INFORMAR A LA DIRECCIÓN DEL CENTRO
EN SU CASO
PONER EN CONOCIMIENTO DE DIRECCIÓN TERRITORIAL Y/ O DIRECCIÓN GENERAL
VALORAR LA GRAVEDAD/ RIESGO


VALORAR LA GRAVEDAD/ RIESGO
¿EXISTE RIESGO POTENCIAL?
NO
SI
INTERVENCION SIN RIESGO INMEDIATO
INTERVENCION ANTE RIESGO POTENCIAL
DISEÑO Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN
¿TIENE CAPACIDAD PARA DECIDIR?
NO
Comunicar a Fiscalía medidas de apoyo DOC 2
Denuncia a Fiscalía DOC 3.
Medidas preventivas
Elaborar informe DOC 4
Informar al entorno familiar (si procede)
¿TIENE CAPACIDAD PARA DECIDIR?
NO
Comunicar a Fiscalía medidas de apoyo DOC 2
Denuncia a Fiscalía DOC 3.
Medidas de protección
Parte de lesiones, si procede
Elaborar informe DOC 4
Informar al entorno familiar (si procede)
SI
¿ACEPTA LA INTERVENCIÓN?
SI
SI
NO
SI
Intervención social y terapéutica
Seguimiento.
Informar, asesorar
Apoyo psicológico y / o social
Consensuar plan de medidas preventivas
Elaboración informe DOC 4.
Contacto con entorno familiar (si procede)
ACOMPAÑAMIENTO A LA DENUNCIA
Informar, asesorar
Apoyo psicológico y / o social
Consensuar plan de medidas de protección
Elaboración informe DOC 4
Parte de lesiones Si procede
Contacto con entorno familiar (si procede)
EJECUCION PLAN DE INTERVENCIÓN
INFORMAR A LA DIRECCIÓN TERRITORIAL
Seguimiento 12 meses
ARCHIVO