

## RESPECTO A LA DIVERSIDAD SEXUAL Y DE GÉNERO Y PREVENCIÓN DE LA LGTBI FOBIA



**Junta de Andalucía**  
Consejería de Inclusión Social,  
Juventud, Familias e Igualdad

### PÁG. 2

Personal que interviene.  
población diana.

### PÁG. 3

Descripción el proceso.

### PÁG. 4

Actuaciones.

### PÁG. 10

Recomendaciones clave.

### Autoría

Inmaculada Gil Ripado.  
Antonio J. Canalejo Lara.  
Sandra Pinzón Pulido.  
Abel Catela Huertas.  
Carmen Navarro Ibáñez.

## OBJETIVOS

El protocolo de respeto a la diversidad sexual y prevención de la LGTBI fobia busca:

- Garantizar un entorno seguro en el que se respete la diversidad afectivo-sexual, las identidades sexuales y las expresiones de género, facilitando la inclusión, protección y acompañamiento de las personas mayores LGTBI.
- Garantizar el ejercicio del derecho a la intimidad, a la confidencialidad, a la integridad física y moral y a un trato digno y respetuoso en el centro residencial sin sufrir discriminación.
- Establecer cauces y medidas preventivas ante una situación de discriminación o maltrato a una persona por su identidad de género, expresión de género, identidad sexual u orientación sexual.





## PERSONAL QUE INTERVIENE

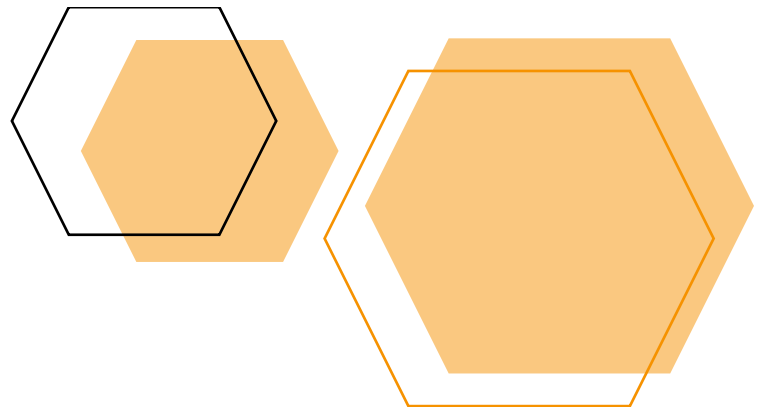
Intervienen en el proceso de respeto a la diversidad sexual y prevención de la LGTBI fobia:

- Todo el personal del centro debe crear un entorno seguro y garantizar los derechos de las personas mayores LGTBI.
- Profesionales del equipo técnico y auxiliares de enfermería responsables de establecer las medidas preventivas, acompañar o intervenir ante situaciones de discriminación o maltrato por razón de orientación sexual, identidad sexual o expresión de género.
- Profesional de Referencia que acompañará a la persona LGTBI desde el momento del ingreso conociendo su historia de vida e identificando sus preferencias sobre su atención y su vida en el centro.

## POBLACIÓN DIANA

Persona mayor residente desde el momento del ingreso en el centro residencial.

Persona mayor LGTBI que vive en el centro.



## LÍMITES

### EL PROTOCOLO SE PONE EN MARCHA...

- Cuando la persona mayor LGTBI ingresa en el centro residencial y durante toda su estancia.
- Cuando una persona mayor sufre una situación de discriminación o maltrato por su orientación, identidad sexual o expresión de género.

### EL PROTOCOLO TERMINA ...

- Cuando la persona mayor LGTBI deja el centro residencial.
- Cuando se ha solucionado la situación de discriminación o maltrato y la persona mayor puede seguir con su vida en el centro.

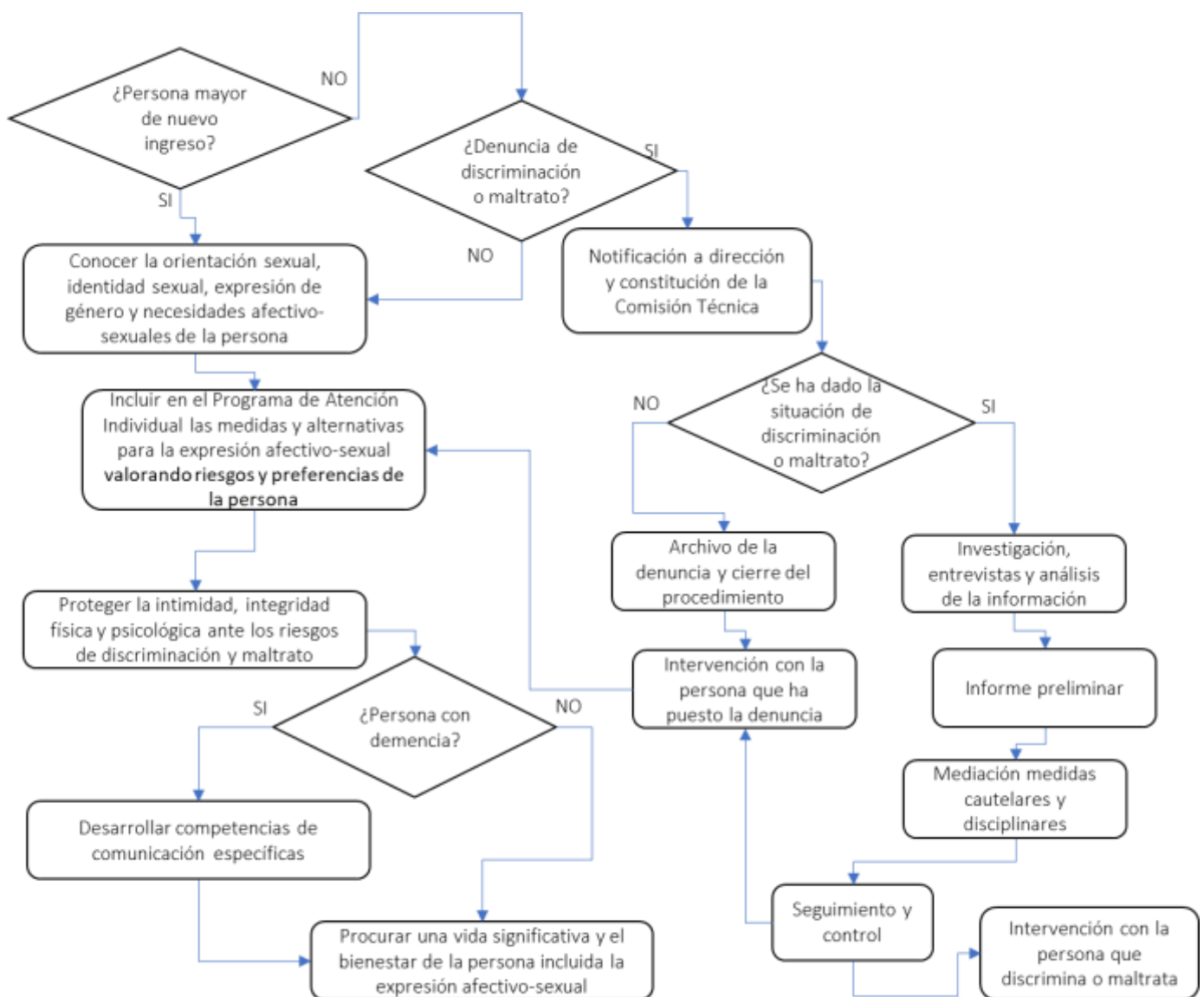
### ESTE PROTOCOLO NO INCLUYE...

- Los procedimientos de mediación, aplicación de medidas cautelares y disciplinarias para las personas mayores residentes que provoquen la situación de discriminación o maltrato.
- La apertura y gestión de expedientes disciplinarios cuando quien discrimina es parte del personal del centro.

# DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1. Respetar el derecho a la sexualidad.
2. Prevenir la LGTBI fobia.
3. Intervenir ante la discriminación o el maltrato.

Respeto a la diversidad sexual y de género y prevención de la LGTBI fobia



# 1. RESPETAR EL DERECHO A LA SEXUALIDAD

## PERSONAL DIRECTIVO, TODO EL PERSONAL DE ATENCIÓN DIRECTA Y PROFESIONAL DE REFERENCIA



### RESPECTO A LA EXPRESIÓN DE LA SEXUALIDAD

La ciencia demuestra que la actividad sexual en la vejez mejora la salud y calidad de vida de las personas.

Es muy importante cuidar de la salud sexual en la vejez.

El personal del centro residencial no debe animar y facilitar los actos de intimidad o sexualidad entre las personas que viven en el centro.

Decidir lo que es mejor para la persona mayor es una muestra de paternalismo. Aunque se haga con buenas intenciones, de esta forma no se respeta el derecho de la persona a decidir por sí misma.

La persona Profesional de Referencia y el personal auxiliar de enfermería deben conocer y apoyar las necesidades sexuales de la persona, siempre respetando los derechos de las demás personas que viven en el centro y la identidad sexual, la expresión de género, y la orientación sexual de la persona.

De acuerdo con la Ley 2/2021, de 7 de junio, de igualdad social y no discriminación por razón de identidad de género, expresión de género y características sexuales:

- **Identidad de género** es la vivencia interna e individual del género tal y como cada persona la siente, pudiendo corresponder o no con el sexo asignado al nacer.
- **Expresión de género** es la forma en la que cada persona comunica o expresa su identidad de género a través de su estética, lenguaje, comportamiento, actitudes u otras manifestaciones.
- **Identidad sexual** hace referencia a cómo las personas se consideran a sí mismas. Puede coincidir o no con el sexo que se le asignó al nacer. Hay muchas identidades:
  - Persona trans es aquella cuya identidad de género no se corresponde con la que le fue asignada al nacer o cuya expresión de género no se corresponde con las normas y expectativas sociales asociadas con el sexo asignado al nacer. Este término ampara muchas formas de expresión de la identidad de género tales como transexuales, transgénero, travestis, queer, así como a quienes definen su género como «otro» o describen su identidad en sus propias palabras.
  - Persona transfemenina o transmasculina es aquella asignada hombre o mujer al nacer, que tiene identidades y/o expresiones de género femeninas o masculinas respectivamente.
  - Personas no binarias son aquellas cuya identidad o expresión de género se ubica fuera de los conceptos tradicionales de hombre-mujer o masculino-femenino, o fluctúa entre ellos.
  - Personas intersexuales son las personas que presentan una anatomía sexual o reproductiva distinta a las definidas típicamente como de hombre o mujer
- **Orientación sexual**, se refiere a la atracción física, romántica o emocional que se siente por otras personas. La orientación sexual es parte de la identidad de la persona.

### RESPECTO A LA DIVERSIDAD SEXUAL Y DE GÉNERO

Para garantizar que se respeta la diversidad sexual y de género en los centros residenciales hay que lograr un profundo cambio cultural a través de actuaciones dirigidas a las propias personas mayores residentes, a las familias y al personal del centro. Es importante:

- Informar sobre los derechos sexuales y la expresión de las necesidades afectivo-sexuales desde el ingreso en el centro residencial durante el proceso de acogida.

- Organizar reuniones con la persona designada como Profesional de Referencia para hablar sobre las necesidades afectivo-sexuales de la persona, protegiendo su intimidad y la información.
- Revisar los posibles efectos secundarios de la medicación sobre su sexualidad y ofrecerles la oportunidad de elegir, cuando sea posible, si quieren o no seguir con el tratamiento.
- Valorar y comprender los cambios en la conducta sexual relacionados con la enfermedad mental o con la demencia.
- Buscar opciones para que pueda expresar sus las necesidades afectivo-sexuales y la diversidad sexual y de género.
- Disponer de habitaciones individuales y respetar el derecho a utilizarlas en cualquier momento del día, permaneciendo la persona sola o acompañada e incluso utilizando carteles de “no molestar” para proteger su privacidad.
- Es muy importante llamar siempre a la puerta de la habitación y pedir permiso para entrar, excepto en caso de emergencias.
- El centro debe ofrecerles la posibilidad de conseguir ayudas y material sexual, como lubricantes o preservativos.
- Considerar la posibilidad de acudir en ciertos casos a un asistente sexual, que es el especialista en satisfacer las necesidades afectivo-sexuales de personas con discapacidad.

En el caso de personas mayores con deterioro cognitivo o demencia, es importante ayudar a la familia a entender los derechos sexuales de la persona, sobre todo cuando entran en conflicto con las opiniones de la familia. Los programas de mediación son una buena alternativa para resolver estos conflictos.

Es muy importante que al contratar personal para el centro se valoren sus creencias y actitudes ante las necesidades sexuales de las personas mayores.

También es muy importante formar y asesorar al personal auxiliar de enfermería que atiende a las personas mayores para que sepa cómo actuar ante expresiones de sexualidad y ante situaciones de discriminación o maltrato por la orientación o la identidad sexual

## 2. PREVENIR LA LGTBI FOBIA

### PERSONAL DIRECTIVO, TODO EL PERSONAL DE ATENCIÓN DIRECTA Y PROFESIONAL DE REFERENCIA

#### EL PERSONAL DEL CENTRO

Para prevenir el odio a las personas LGTBI el personal del centro residencial debe:

- Conocer los conceptos de diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y expresiones de género desde el enfoque de derechos y libertades de las personas, normalizándolo en el centro.
- Atender las necesidades sanitarias y psicosociales, sobre todo para las personas trans e intersexuales.
- Identificar las situaciones discriminatorias que pueden sufrir las personas LGTBI.

Es importante que el personal reciba formación específica y coherente con la Atención Centrada en la Persona para ofrecer una atención que respete los deseos y preferencias de las personas y construya entornos seguros para las personas mayores LGTBI.

Desde el momento de la acogida y a través de la persona designada como Profesional de Referencia se deben crear espacios privados para que la persona pueda hablar sobre su orientación sexual, su identidad sexual y su expresión de género.

Es muy importante que la persona mayor reciba y comprenda la información sobre la política del centro. La persona debe saber que:



- El centro defiende y garantiza la diversidad afectivo-sexual y no tolera discriminación por razón de identidad sexual, expresión de género u orientación sexual.
- Existe este protocolo y formas de denunciar una situación de discriminación o maltrato por LGBTI-fobia. Esto también deben saberlo sus familiares.
- Se organizan actividades en grupo para trabajar la diversidad afectivo-sexual, la identidad sexual, la expresión de género y la no discriminación.
- Que el apartado de derechos de las personas usuarias del Reglamento de Régimen Interior del centro incluye el derecho a no ser discriminada por su identidad sexual, expresión de género y orientación sexual.
- Que se han establecido normas para evitar que las personas residentes, familias, visitantes o el personal puedan discriminar o maltratar por razones de identidad sexual, expresión de género y orientación sexual.

#### INTERVENCIONES PREVENTIVAS

Para prevenir la LGBTI fobia hay que:

- Facilitar que la persona mayor tenga intimidad en su habitación para expresar su sexualidad o bien ofrecer un espacio adecuado en una zona tranquila del centro donde nadie pueda entrar durante un tiempo concreto.
- Adaptar los espacios comunes en los que se consiga un ambiente cómodo para facilitar las relaciones sociales sin prejuicios respecto a la diversidad sexual y o de género.
- Hacer actividades en grupo para comprender el derecho a la diversidad sexual y de género y a la expresión afectivo-sexual en el centro.
- Crear grupos de apoyo y formar a personas de referencia a las que puedan plantear dudas o avisar en caso de discriminación o maltrato.
- Valorar la situación periódicamente y actualizar el Programa de Atención Individual incluyendo opciones adaptadas a cada persona para el desarrollo de su expresión afectivo-sexual y de género en el centro.

### 3. INTERVENIR ANTE LA DISCRIMINACIÓN O EL MALTRATO

#### PERSONAL DIRECTIVO, TODO EL PERSONAL DE ATENCIÓN DIRECTA Y PROFESIONAL DE REFERENCIA

##### ACTIVACIÓN DEL PROTOCOLO

La dirección debe conocer si ocurren situaciones de discriminación o maltrato en el centro.

El aviso a la dirección del centro puede ser:

- Directamente por la persona que sufre la discriminación o maltrato
- A través de otra persona residente que conoce o ha visto la situación.
- Familiares y personas allegadas a la persona mayor.
- Personal del centro residencial que conoce la situación.

Si es otra persona quien avisa a dirección, debe tener el permiso de la persona mayor para hacerlo, salvo que la persona tenga deterioro cognitivo o demencia que le impida por sí misma notificarla o dar su consentimiento.

El protocolo de atención a personas mayores LGBTI que sufren discriminación o maltrato puede iniciarse a través de los siguientes canales:

- **Telefónicamente** a través del Teléfono de Atención a las Personas Mayores de la Junta de Andalucía 900 858 381. Este un servicio gratuito que busca identificar posibles situaciones de riesgo de maltrato hacia las personas mayores y establecer mecanismos de intervención.



- **Por escrito, de palabra o mediante expresiones del cuerpo.** Cuando la persona informa a la dirección del centro a través de palabras o gestos, se abrirá expediente, poniendo en conocimiento la situación.
- **Mediante Hoja de Reclamaciones.** La denuncia o comunicación de la situación de discriminación o maltrato se debe mandar a la Dirección del centro residencial o al Servicio de Inspección de la Junta de Andalucía.

## PROCESO DE INTERVENCIÓN

El proceso de intervención tiene 4 fases: notificación, instrucción, valoración e intervención.

**Fase 1. Notificación.** La persona que avisa de un caso de discriminación o maltrato debe rellenar el documento "Notificación ante presuntos casos de discriminación y/o maltrato ante la libertad y diversidad afectivo-sexual" (Anexo 1).

La dirección del centro recibirá el documento y debe aceptarlo y devolver una copia a la persona que lo escribe. La dirección avisará al Servicio de Inspección que corresponda y creará una Comisión Técnica para investigar y seguir el caso. Esta Comisión debe estar creada en los 5 días siguientes a conocer la situación (Anexo 2).

**Fase 2. Investigación.** La instrucción comienza cuando la denuncia llega a la Comisión Técnica. La Comisión la forman el director o directora del centro y al menos 2 miembros del personal, preferentemente profesionales del ámbito social y sanitario,

Las personas que forman la Comisión Técnica deben tener formación en igualdad, LGTBI y protocolos de acoso y discriminación. Hay que informar por escrito a Dirección General que se encarga de la violencia de género, trato igualitario y diversidad de la Administración Pública y al Servicio de Inspección que corresponda cuando se crea una Comisión Técnica de este tipo.



La Comisión Técnica debe:

- Recibir y revisar todos los documentos que se han presentado en la primera fase del protocolo.
- Valorar las quejas sobre la situación denunciada.
- Realizar las entrevistas con las personas implicadas y testigos si los hay, para recoger toda la información sobre el hecho.
- Informar a las personas que se encuentran en la posible situación de acoso, maltrato o discriminación de las acciones que se pueden ejercer en el plano médico, social y/o judicial, y de los recursos existentes, a nivel social, asociativo o judicial y policial.
- Informar a la familia o personas que presten apoyo cuando la persona tenga dificultades para ejercer su capacidad jurídica. En este caso, se deben realizar las actuaciones que se explican en el **protocolo de promoción de medidas de apoyo en caso de discapacidad legal o de hecho.**
- Redactar el informe preliminar explicando la gravedad de la situación y el riesgo para la víctima y tomando medidas de protección y seguridad necesarias.
- Presentar denuncia ante el Juzgado de Guardia, Fiscalía o policía, si el hecho es un delito.
- Anotar la sospecha de maltrato en la Historia Social y explicar lo que ha pasado de forma resumida.
- Hacer seguimiento y control del caso (Anexo 3).

**Fase 3. Valoración.** La Comisión Técnica escribirá sus conclusiones en un Informe de Valoración que se deberá elaborar en un plazo no superior a 7 días laborales y que será remitido a las autoridades competentes y al Servicio de Inspección correspondiente (Anexo 4).

El informe puede concluir:



- **Que no ha ocurrido una situación de discriminación y/o maltrato.** En este caso, se archiva la denuncia, se cierra el procedimiento y se estudia junto a la persona mayor LGTBI qué ha pasado como para que llegara a denunciar y se le propondrán alternativas terapéuticas (grupo de terapia, asesoramiento, talleres).
- **Que sí ha habido una situación de discriminación o maltrato contra la libertad y diversidad afectivo-sexual, identidad sexual o expresión de género.** En este caso, se activará la siguiente fase del protocolo que es la intervención y, si es necesario, se avisará a Fiscalía.

- **Que sí ha habido discriminación y maltrato, pero no es contra la libertad y diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género.** Se puede dar la situación que se ha producido una situación de discriminación o maltrato, pero que no responde a los casos que se recogen en este protocolo. Para este caso, hay que seguir las indicaciones del **Protocolo de promoción del buen trato y actuación ante el trato inadecuado y el maltrato.**

En el informe se deben explicar qué pruebas hay y se deben valorar los hechos como LEVES, GRAVES o MUY GRAVES, según dice la ley<sup>1</sup>.

Para ello, hay que valorar si se han dado estas circunstancias:

- La persona ya ha cometido más actos de discriminación afectivo sexual.
- La víctima tiene discapacidad o está en una situación de especial vulnerabilidad y desprotección.
- La víctima ha tenido problemas de salud mental por culpa de este hecho.
- Se ha intentado entorpecer la investigación a través de presiones o amenazas a la víctima, testigos o personas relacionadas.
- La víctima ha sufrido violencia por disfrutar de su libertad sexual.

**Fase 4. Intervención.** En los casos de discriminación y/o maltrato contra la libertad y la diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género de una persona mayor, se inicia el Plan de Intervención. La dirección del centro debe hacer este plan en el plazo de 5 días según el Anexo 5.

Para establecer posibles sanciones se tendrá en cuenta lo establecido en el Capítulo II (artículos 65 a 71) de la *Ley 8/2017, de 28 de diciembre, para garantizar los derechos, la igualdad de trato y no discriminación de las personas LGTBI y sus familiares en Andalucía.*

Se debe informar de la aplicación de este Plan a las Direcciones Generales competentes en materia de personas mayores y violencia de género, trato igualitario y diversidad en la Administración pública y al Servicio de Inspección correspondiente.

El plan de intervención incluirá medidas de:

- **Mediación**, si la víctima y la persona que ha provocado la situación están de acuerdo. De este proceso se debe encargar una persona experta en mediación y resolución de conflictos. Se debe escribir cómo ha sido el procedimiento y los acuerdos que se toman. Las 2 personas deben firmar el documento con los acuerdos y medidas alcanzadas (Anexo 4).

<sup>1</sup> Ley 8/2017, de 28 de diciembre, para garantizar los derechos, la igualdad de trato y no discriminación de las personas LGTBI y sus familiares en Andalucía



- **Medidas cautelares y disciplinarias** que se aplican solo en 2 casos:
  - En el caso que se llegue a un acuerdo en el proceso de mediación, se entienden como medidas disciplinarias los acuerdos firmados en el proceso.
  - Si la mediación no funciona, se aplicarán las medidas disciplinarias y recomendaciones que mejor se adapten a la situación que se explica en el Informe de Valoración.

El primer paso es la propuesta de medidas cautelares que consisten en el seguimiento del estado de salud de la persona denunciante y la adscripción provisional a otro centro de la persona causante de los daños, conforme a lo establecido en el Decreto 388/2010, de 19 de octubre, por el que se regula el régimen de acceso y traslado de personas en situación de dependencia a plazas de centros residenciales y centros de día y de noche.

Además de las medidas cautelares que se adopten, en el Plan de Intervención debe incluir las medidas disciplinarias que se consideren oportunas, basadas en los hechos y datos recogidos en el Informe de Valoración. Se recomienda un plazo máximo de 10 días para elaborar las medidas cautelares y disciplinarias.



- **Medidas para las personas mayores.** Cuando existe la sospecha de discriminación o malos tratos, la persona mayor víctima debe ser atendida y asesorada.

Se deben valorar con ella distintas opciones para que elija las más adecuadas.

Con la persona que ha provocado la situación de discriminación o malos tratos hay que trabajar para que identifique los motivos y comprenda las consecuencias y la gravedad de la situación.

- **Medidas para profesionales.** Si la persona que causa el daño es una persona que trabaja en alguno de los recursos de atención a personas mayores, se abrirá un expediente sancionador.

La Dirección del centro tomará medidas, en función de lo que dice la normativa en estos casos.

- **Seguimiento y control.** La Dirección del centro debe seguir y controlar que se cumplen las medidas acordadas en el Plan de Intervención.

Para ello, estará en contacto con la víctima y la persona causante del daño durante el año siguiente a que termine el procedimiento.

Más información sobre cómo intervenir en casos de discriminación y maltrato por razones de orientación sexual, identidad sexual o expresión de género en los centros residenciales puedes consultar el

“Protocolo de Prevención y Actuación ante Situaciones de Discriminación a Personas LGTBI en Recursos de Atención a Personas Mayores”

<https://juntadeandalucia.es/export/drupaljda/publicacion/21/06/PROTOCOLO-LGBTI%20mayores.pdf>



## RECOMENDACIONES CLAVE

### PARA LA APLICACIÓN DEL ENFOQUE DE ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA

- Incluir en el proceso de acogida los deseos, preferencias y necesidades de la persona para garantizar sus necesidades afectivo-sexuales y el respeto a su orientación sexual, identidad sexual y expresión de género.
- Incluir en los objetivos del Programa de Atención Individual medidas para garantizar la expresión afectivo-sexual de la persona mayor residente.
- Incorporar el respeto a la diversidad sexual y de género en las actividades dirigidas a las personas mayores residentes, familias, personas allegadas y trabajadoras para que comprendan las distintas formas de discriminación y el maltrato a las personas LGTBI.
- Actuar con diligencia y rápido ante las situaciones de discriminación y maltrato respetando la dignidad, intimidad, integridad física y moral de la víctima y la confidencialidad durante todo el proceso.
- Proteger a la víctima para que no sea objeto de intimidación, amenaza, violencia, trato injusto o desfavorable, persecución, discriminación o represalia por denunciar la situación.
- Garantizar el secreto, siendo discretos sobre los hechos objeto de quejas o denuncias.



# ANEXO 1. NOTIFICACIÓN DE CASOS

## DOCUMENTO PARA LA NOTIFICACIÓN DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN O MALTRATO POR RAZÓN DE EXPRESIÓN DE GÉNERO, LA IDENTIDAD SEXUAL Y LA ORIENTACIÓN SEXUAL

DATOS PERSONALES DE LA PERSONA QUE PRESUNTAMENTE ES DISCRIMINADA O MALTRATADA	
Nombre y apellidos	
Centro	
Fecha	
DATOS DE LA PERSONA QUE NOTIFICA LA PRESUNTA SITUACIÓN DE DISCRIMINACIÓN O MALTRATO	
<input type="checkbox"/> Persona mayor residente	
<input type="checkbox"/> Familiar de la persona ¿Quién? _____	
<input type="checkbox"/> Dirección del centro	
<input type="checkbox"/> Personal del centro ¿Quién? _____	
<input type="checkbox"/> Otra persona ¿Quién? _____	
BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS	
¿Hubo otras personas observadoras? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	
En caso afirmativo, especificar datos	
ACTUACIONES REALIZADAS POR LA PERSONA QUE NOTIFICA EL CASO (si procede)	

Notificación recibida el \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Firmado por:

## ANEXO 2. CONSTITUCIÓN DE LA COMISIÓN TÉCNICA

### DOCUMENTO PARA LA CONSTITUCIÓN DE LA COMISIÓN TÉCNICA EN CASOS DE DISCRIMINACIÓN O MALTRATO POR RAZÓN DE EXPRESIÓN DE GÉNERO, LA IDENTIDAD SEXUAL Y LA ORIENTACIÓN SEXUAL

DATOS DEL CENTRO	
Nombre	
Localidad	
Domicilio	
Fecha	
Las personas abajo firmantes acuerdan:	
1. Constituir la Comisión Técnica de Seguimiento cuyo propósito es asumir, conforme al Protocolo de Respeto a la Diversidad sexual o de Género y Prevención de la LGTBI fobia, el cumplimiento de las siguientes finalidades:	
<ul style="list-style-type: none"><li>• La recepción y revisión de toda la documentación aportada en la fase de notificación.</li><li>• La realización de las entrevistas con las personas implicadas para la recopilación exhaustiva de información.</li><li>• La valoración del caso y la redacción del informe para la puesta en marcha de las intervenciones que se determinen.</li><li>• La adopción de las medidas cautelares o disciplinarias.</li><li>• El seguimiento y control de los casos.</li><li>• La recomendación de acciones para trabajar la diversidad afectivo-sexual, la identidad sexual y la expresión de género.</li></ul>	
2. Nombrar a las siguientes personas como integrantes de la Comisión:	
Presidencia	
Secretaría	
Vocal 1	
Vocal 2	

Y sin más asuntos que tratar, se levanta la sesión a las \_\_\_\_ horas del día \_\_\_\_\_

Firmado por:

PRESIDENTE/A

SECRETARIO/A

## ANEXO 3. GUIONES DE ENTREVISTA

### GUIÓN DE ENTREVISTA CON LA PERSONA DISCRIMINADA O MALTRATADA

- ¿Cómo se siente en el centro? Con el personal, las otras personas mayores, etc.
- ¿Cree que se dan casos en los que se insulta, burla o deja de lado alguien en el centro por su orientación sexual, identidad sexual o expresión de género (*explicar conceptos*)
- ¿Qué le parece la existencia de estos insultos y burlas?
- ¿Se han burlado de usted por su orientación sexual, identidad sexual o expresión de género?
- ¿Es la primera vez que sufre este tipo de discriminación?
- Sabemos que ha tenido algún problema con (nombre de la persona que presuntamente ha discriminado) ¿puede contarme qué pasó?
- ¿Cómo ha reaccionado ante la situación?, ¿se lo ha contado a alguien?, ¿se lo ha dicho a su familia?
- ¿Ha contado con algún apoyo?
- ¿Cómo cree que se podría solucionar esta situación?

### GUIÓN DE ENTREVISTA CON LA PERSONA QUE DISCRIMINA O MALTRATA

- Si es persona usuaria: ¿Cómo se siente en el centro? Con el personal, las otras personas mayores, etc.
- Si es personal/familiar: ¿Conoce la política sobre libertad y respecto a la diversidad afectivo sexual, identidad sexual o expresión de género del centro?
- ¿Cree que se dan casos en los que se insulta, burla o deja de lado alguien en el centro por su orientación sexual, identidad sexual o expresión de género (*explicar conceptos*)
- ¿Qué le parece la existencia de estos insultos y burlas?
- ¿Se han burlado de usted en alguna ocasión por alguna razón?
- ¿Usted se ha burlado alguna vez de otra persona por su orientación sexual, identidad sexual o expresión de género?
- Sabemos que ha tenido algún problema con (nombre de la persona presuntamente discriminada) ¿puede contarme qué sucedió?
- ¿Por qué cree que esos son motivos para discriminar a alguien?
- ¿Cómo se siente con la situación?
- ¿Cómo cree que se siente (nombre de la persona presuntamente discriminada)?
- ¿Cómo cree que se podría solucionar esta situación?

### ENTREVISTA CON LA PERSONA QUE TESTIFICA

- Si es persona usuaria: ¿Cómo se siente en el centro? Con el personal, las otras personas mayores, etc.
- Si es personal/familiar: ¿Conoce la política sobre libertad y respecto a la diversidad afectivo sexual, identidad sexual o expresión de género del centro?
- ¿Cree que se dan casos en los que se insulta, burla o deja de lado alguien en el centro por su orientación sexual, identidad sexual o expresión de género (*explicar conceptos*)
- ¿Qué Le parece la existencia de estos insultos y burlas?
- Sabemos que has sido testigo del problema de (nombre de la persona presuntamente discriminada) ¿puedes contarme qué pasó?
- ¿Cómo ha reaccionado ante la situación?, ¿se lo ha contado a alguien?, ¿se lo ha dicho a su familia?
- ¿Tiene pruebas que pueda aportar?
- ¿Cómo cree que se podría solucionar esta situación?



## ANEXO 4. INFORME DE VALORACIÓN

### DOCUMENTO DE VALORACIÓN DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN O MALTRATO POR RAZÓN DE EXPRESIÓN DE GÉNERO, LA IDENTIDAD SEXUAL Y LA ORIENTACIÓN SEXUAL

DATOS DE LA DENUNCIA	
Código	
Persona denunciante	
Centro	
Comisión Técnica compuesta por	
Fecha	
Establece que recopilada y analizada la información relativa a la denuncia de	
Se concluye que, frente a los hechos contrastados:	
<ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>	
Se llega a las siguientes conclusiones:	
<ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>	
Y se adoptan los siguientes acuerdos:	
<ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>	
Informe de valoración emitido el día ____ de _____ de _____.	
Firmado por:	
PRESIDENTE/A DE LA COMISIÓN TÉCNICA	

# ANEXO 5. PLAN DE INTERVENCIÓN

## DOCUMENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE INTERVENCIÓN EN CASOS DE DISCRIMINACIÓN O MALTRATO POR RAZÓN DE EXPRESIÓN DE GÉNERO, LA IDENTIDAD SEXUAL Y LA ORIENTACIÓN SEXUAL

DATOS DE LA DENUNCIA	
Código	
Persona denunciante	
Centro	
Comisión Técnica compuesta por	
Fecha	
Breve descripción de la situación de discriminación o maltrato	
Identificación de las partes implicadas	
Objetivos del plan de intervención	
PLAN DE INTRVENCIÓN	
MEDIACIÓN	
MEDIDAS PARA PROFESIONALES	
MEDIDAS PARA LAS PERSONAS MAYORES	
RECOMENDACIONES	
MEDIDAS CAUTELARES	
MEDIDAS DISCIPLINARIAS	

Plan de Intervención emitido el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Firmado por:

PRESIDENTE/A

# Dirección General de Personas Mayores, Participación Activa y Soledad no Deseada

## Entidades colaboradoras

