



REPORTE SOBRE
PUBLICIDAD Y ESTABLECIMIENTOS DE LARGA
ESTADÍA PARA EL ADULTO MAYOR

OCTUBRE DE 2014

OBSERVATORIO DE PUBLICIDAD Y
PRÁCTICAS COMERCIALES

SERNAC



RESUMEN EJECUTIVO

- El presente estudio muestra los resultados de observación, análisis y descripción de los sitios Web de 51 Establecimientos de Larga Estadía para el Adulto Mayor (ELEAM) de la Región Metropolitana¹. El estudio tiene por objeto detectar las buenas y malas prácticas de información en los sitios Web de los ELEAM respecto de los servicios geriátricos que prestan, a la vez que, relevar al Adulto Mayor como consumidor de este tipo de servicios en su calidad de destinatario final y por tanto sujeto de Derechos según lo establece la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Durante este 2014 el SERNAC ha recibido 18 reclamos en contra de estos Establecimientos:

Tabla 3
N° de reclamos sobre ELEAM recibidos por SERNAC, años 2013-2014

Tópicos de reclamo	Año 2013	Año 2014
Devolución de dinero por fallecimiento	3	2
Devolución de dinero por retiro por mal servicio	1	6
Maltrato, higiene y seguridad	5	6
Publicidad engañosa	2	2
Alza injustificada	2	0
Otros	0	2
Total	13	18

Fuente: SERNAC

- Las cifras del Instituto Nacional de Estadística en su Actualización de Proyección de Población (2002-2020) estiman para el año 2014:
 - ✓ 17.819.054 el número total de habitantes;
 - ✓ 8.819.725 de hombres;
 - ✓ 8.999.329 de mujeres;
 - ✓ El número de niños hasta 15 años es de 3.924.788, un 20% de la población, inferior al 26% del 2002; y,
 - ✓ El número de personas sobre los 60 años y más es de 2.578.823, un 15% de la población, superior al 11% del 2002.
- La esperanza de vida en Chile alcanza los 83 años en mujeres y 76 años en hombres, cuestión que puede significar que una persona viva como Adulto Mayor un periodo igual o superior al de su infancia y adolescencia juntas (OMS, 2014).
- En coherencia con el crecimiento de la población de adultos mayores se observa (Tabla 1) un aumento de los Establecimiento de Larga Estadía para el Adulto Mayor (ELEAM) de 663 en el año 2008 a 726 en el año 2014, lo que significa un incremento de 9,5%. La población de personas mayores institucionalizadas catastrada en el año 2008, alcanzaba las 13.187, mientras que cifras entregadas por el SENAMA indican que actualmente son alrededor de 17.016, lo que significa un incremento de 29,04%.

¹ Los 51 ELEAM fueron seleccionados para el estudio en función del Catastro de SENAMA



Tabla 1

N° de ELEAM y personas institucionalizadas en Chile y tasa de crecimiento, 2008-2014

	Año 2008	Año 2014	Crecimiento
N° de ELEAM	663	726	9,50%
N° de Personas Institucionalizadas	13.187	17.016	29,04%

Fuente: Elaboración propia, en base al Informe Final Catastro Nacional de ELEAM (2012) y cifras entregadas por SENAMA para el año 2014

- A partir del Reglamento de Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores se establecieron 15 variables de observación correspondientes a 3 dimensiones de análisis que fueron codificadas como variable dicotómica (0=ausencia y 1=presencia) para finalmente establecer la magnitud de las variables en los sitios Web de los ELEAM. Cabe señalar que se trata de variables que, si bien no son obligatorias de ser publicadas, sí constituyen valiosa información para los consumidores, por tanto, se presentarán como parte de una buena práctica. Los resultados, como se observa en la Tabla 5, en cuanto a la dimensión Identidad del proveedor, se evalúa de manera positiva al observar un 100% de presencia de las variables domicilio y teléfono fijo, sin embargo, el 50,98% no presenta información sobre el Representante legal/persona de contacto en sus sitios web. Respecto de la dimensión Aranceles y promociones, nos encontramos que los proveedores no dan a conocer los valores de sus servicios. Finalmente, en cuanto a la dimensión Servicios, si bien la mayoría describe los servicios ofrecidos (70,59%), presenta información deficiente respecto del Tipo de Usuario (11,76%), Certificación de Seguridad (3,96%) y exhibición del Reglamento Interno (29,41%).
- Los resultados son los siguientes:

Tabla 5

Porcentaje de presencia y ausencia de variables de observación en sitios Web de ELEAM de la Región Metropolitana, septiembre de 2014

Dimensión	Variables	Ausencia	Presencia
Identidad del Proveedor	Domicilio	0%	100%
	Tel. fijo	0%	100%
	Tel. celular	82,35%	17,65%
	Correo Electrónico	21,57%	78,43%
	Soporte para consultas	15,69%	84,31%
	Representante Legal/Persona contacto	50,98%	49,02%
Aranceles y promociones	Presenta Precios y Aranceles	94,12%	5,88%
	Presenta Promoción u Oferta	100%	0%
Servicios	Imágenes con distribución de camas en los dormitorios o planos de la ubicación de los mismas	37,25%	62,75%
	Certificación de Seguridad	96,08%	3,92%
	Planta del Personal	41,18%	58,82%
	Reglamento interno	68,63%	29,41%
	Tipo de Usuario (autovalente/semivalente/no valente)	88,24%	11,76%
	Programa de Atención Usuaría	56,86%	43,14%
	Descripción de Servicios Ofrecidos	29,41%	70,59%

Fuente: Sernac





- Mejorar la información que provee cada ELEAM tanto para sus beneficiarios directos como para sus familiares aporta al empoderamiento de las personas mayores y su reconocimiento como sujetos de derecho en materia de consumo, y resaltando estos establecimientos que más allá de la ambigüedad del concepto “hogar”, se trata de Instituciones que prestan servicios geriátricos para los adultos mayores, quienes son consumidores de los mismo.
- El Servicio Nacional del Consumidor a través del Observatorio de Publicidad y Prácticas Comerciales, solicitará mediante oficio, a los 51 Establecimientos de Larga Estadía para el Adulto Mayor analizados, información sobre los servicios médicos que se promueven en sus páginas web, con la finalidad de poder establecer que dicha información cumple con el criterio de veracidad y oportunidad que indica la Ley.
- En la actualidad resulta importante envejecer activamente. Este concepto se traduce en personas mayores que optan por bienes y servicios que fomente el cuidado de la salud, la participación y la seguridad. En este sentido, estudios sobre los cambios en el consumo de la personas mayores, los muestran como un consumidor emergente de productos como las comidas rápidas, servicios de acondicionamiento físico, nuevas tecnologías, transporte y movilidad, y turismo gerontológico; aun cuando persisten prejuicios sobre la incapacidad de las personas mayores para valerse por sí mismas (GFK-Adimark, 2014; SENAMA, 2013).
- Al contratar este tipo de Servicios SERNAC recomienda:
 - Exigir el contrato. Muchos de los reclamos que recibe el SERNAC se refiere a personas que no tienen el contrato en su poder y desconocen sus derechos y deberes;
 - Conocer el Reglamento Interno del ELEAM y tipo de usuario que atiende;
 - Consultar por Resolución Sanitaria a la Seremi de Salud y el SENAMA;
 - Visitar con antelación el ELEAM, verificar condiciones de funcionamiento y comparar con otros servicios ofrecidos;
 - Estar atento a los cambios de salud que presenten sus familiares;
 - Quienes padecen Alzheimer debiesen tener una enfermera, un equipo de profesionales, que hoy día tienen que estar dentro de los establecimientos de larga estadía
 - Atento a las condiciones de Seguridad (certificación): baños, tipo de construcción, suficientes comedores, las vías de escape acondicionadas al paso de sillas de ruedas, cocina en condiciones higiénicas y sanitarias, es decir, son una serie de cosas que hay que verificar para encontrar el lugar correcto.





1. CHILE: PAÍS EN TRANSICIÓN DEMOGRÁFICA AVANZADA

El proceso de envejecimiento de la población se define por el aumento de las personas con 60 años o más. En Chile, este proceso de transición hacia el envejecimiento demográfico se encuentra en una etapa avanzada, tal como lo confirman las cifras del Instituto Nacional de Estadística en su Actualización de Proyección de Población (2002-2020) donde se estima para el año 2014:

- a) 17.819.054 el número total de habitantes;
- b) 8.819.725 de hombres;
- c) 8.999.329 de mujeres;
- d) El número de niños hasta 15 años es de 3.924.788, un 20% de la población, inferior al 26% del 2002; y,
- e) El número de personas sobre los 60 años es de 2.578.823, un 15% de la población, superior al 11% del 2002.

Considerando el periodo 2002 al 2012, los indicadores demográficos del país muestran que:

- f) El índice del adulto mayor (número de adultos mayores de 60 años o más por cada cien niños entre 0 y 14 años), aumenta en torno al 60% entre 2002 y 2012 y se proyecta que siga aumentando al 2020 a más del doble. Esto se da tanto para hombres como para mujeres;
- g) El índice de dependencia demográfica (proporción de niños y adultos mayores respecto a personas en edad de trabajar entre 15 y 59 años) revierte su tendencia a la baja de la última década y comienza a aumentar desde el 2011 en adelante.

Además, según estadísticas de la OMS (2014), la esperanza de vida en Chile alcanza los 83 años en mujeres y 76 años en hombres², cuestión que puede significar que una persona viva como Adulto Mayor un periodo igual o superior al de su infancia y adolescencia juntas.

Este cambio en la estructura del país por el aumento en la edad de la población, tiene múltiples implicancias económicas y sociales que, considerando la vulnerabilidad de las personas mayores y la necesidad de políticas integradas para el cuidado de este importante segmento de la población, obliga al SERNAC a poner atención sobre sus particularidades en materia de consumo.

En la actualidad resulta importante envejecer activamente. Este concepto se traduce en personas mayores que optan por bienes y servicios que fomenten el cuidado de la salud, la participación y la seguridad. En este sentido, estudios sobre los cambios en el consumo de las personas mayores, los muestran como un consumidor emergente de productos como las comidas rápidas, servicios de acondicionamiento físico, nuevas tecnologías, transporte y movilidad, y turismo gerontológico; aun cuando persisten

² <http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2014/world-health-statistics-2014/es/>





prejuicios sobre la incapacidad de las personas mayores para valerse por sí mismas (GFK-Adimark, 2014; SENAMA, 2013).

Pero más allá de este incipiente protagonismo, se trata de una población en situación de vulnerabilidad. En efecto, la Encuesta Nacional Calidad de Vida en la Vejez 2013 muestra que los subíndices peor evaluados por las personas mayores son sus condiciones materiales de vida y el bienestar subjetivo. Así mismo, frente a una situación de fragilidad o dependencia el 43% de las personas mayores preferiría buscar cuidados formales; sin embargo, muchas veces producto de las necesidades de cuidado que requieren las familias optan por el ingreso de sus familiares a Establecimientos de Larga Estadía para el Adulto Mayor (ELEAM), sumando alrededor de 17 mil adultos mayores residentes de este tipo de establecimientos (SENAMA, 2014). Para El Servicio Nacional del Consumidor este es un tema de interés, dado que las personas mayores son sujetos de derechos, y por tanto, de protección frente a situaciones de vulnerabilidad, y en este caso, una materias de consumo sobre la cual el Servicio ha recibido reclamos, debido a situaciones que en muchos casos determinan la vida de las personas mayores y sus familias.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTO DE LARGA ESTADÍA PARA ADULTOS MAYORES

Según el Reglamento de Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores (ELEAM), estos se definen como aquellos en que:

“residen personas de 60 años y más que, por motivos biológicos, psicológicos o sociales, requieren de un medio ambiente protegido y cuidados diferenciados que allí reciben. Dichos cuidados tienen por objeto la prevención y mantención de su salud, la mantención y estimulación de su funcionalidad y el reforzamiento de sus capacidades remanentes.

Para su funcionamiento, los Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores deberán contar con autorización otorgada por la Secretaría Regional Ministerial de Salud competente del lugar en que se encuentra ubicado”³

Por tanto, se trata de población vulnerable. Las familias optan por la internación geriátrica, producto de la ruptura de las redes primarias de cuidado de la persona por las más variadas causas, entre las cuales se encuentra la imposibilidad de supervisión o asistencia familiar del adulto mayor, ya sea por asuntos médicos o laborales (SENAMA, 2012; Lathrop, 2009) –aunque en algunos casos constituye una manifestación del abandono-.

Se deduce del Reglamento señalado que los ELEAM funcionan como viviendas especiales, esto en el sentido que su diseño y funcionalidad responde a las necesidades que presente la persona mayor, por lo cual, los servicios sociales –de carácter geriátrico- que prestan estas instituciones, deben ser especializados en

³ DECRETO Nº 14 DE 2010, MINSAL, Publicado en el Diario Oficial de 05.08.2010. Además, el marco legal que los regula: Decreto Supremo Nº 725 de 1967, MINSAL, Código Sanitario, Decreto Supremo Nº 594 de 1999 del MINSAL, Reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los Lugares de trabajo. Requisitos establecidos en los artículos 5 al 11; 15 inciso 1º; 18 y 21 a 27 del Decreto Supremo de Salud Nº 194 de 1978, que aprobó el Reglamento de hoteles y establecimientos similares.





conformidad al grado de dependencia psíquica y/o física de la persona. Explícitamente el Reglamento obliga a que los ELEAM presenten un programa de atención usuaria diferenciado según nivel de valencia, además de requerir personal especializado según el grado de dependencia.

En coherencia con el crecimiento de la población de adultos mayores se observa (Tabla 1) un aumento de los ELEAM de 663 en el año 2008 a 726 en el año 2014, lo que significa un incremento de 9,5%. La población de personas mayores institucionalizadas catastrada en el año 2008, alcanzaba las 13.187, mientras que cifras entregadas por el SENAMA indican que actualmente son alrededor de 17.016, lo que significa un incremento de 29,04%.

Tabla 1
N° de ELEAM y personas institucionalizadas en Chile y tasa de crecimiento, 2008-2014

	Año 2008	Año 2014	Crecimiento
N° de ELEAM	663	726	9,50%
N° de Personas Institucionalizadas	13.187	17.016	29,04%

Fuente: Elaboración propia, en base al Informe Final Catastro Nacional de ELEAM (2012) y cifras entregadas por SENAMA para el año 2014

En la actualidad, la población residente en los cuentan con alrededor de 17.016 adultos mayores institucionalizados, de los cuales 4.496 son autovalentes, 4.809 dependientes físicos, 1.507 dependientes psíquicos y 6.204 dependientes de ambos tipos. Esto puede significar que al menos 17 mil familias chilenas conviven con este tipo de instituciones.

Tabla 2
N° de personas mayores residentes de ELEAM según tipología de valencia, año 2014

Tipología de Valencia	N° personas
Dependientes físicos	4.809
Dependientes psíquicos	1.507
Dependientes físicos-psíquicos	6.204
Autovalentes	4.496
Total	17.016

Fuente: Elaboración propia, en base a cifras entregadas por SENAMA para el año 2014

3. LAS PERSONAS MAYORES RESIDENTES DE ELEAM COMO CONSUMIDORES DE SERVICIOS GERIÁTRICOS

Los ELEAM son entidades necesarias para satisfacer las necesidades de cuidado de las personas mayores en función de su grado de dependencia menor o mayor, por





lo cual cada ELEAM debe acreditar contar con los servicios correspondientes al nivel de autovalencia de las personas que declara atender⁴.

Los ELEAM tienen por objeto la prevención y mantención de la salud de sus residentes, la mantención y estimulación de su funcionalidad y el reforzamiento de sus capacidades permanentes, para lo cual, los ELEAM se equipan en conformidad a las necesidades que deben atender.

En general, los servicios que prestan estas instituciones son los de alojamiento, alimentación, cuidado, esparcimiento, vigilancia y prestación médica, servicios por los cuales se establece una vinculación contractual.

Como observamos existe un mercado vinculado a una oferta de servicios geriátricos, y por tanto, existen consumidores (que en este caso, por ser el destinatario final del servicio, es la persona mayor residente en los ELEAM) y como tales tienen los mismos derechos que las personas que contratan otros servicios; y, además, porque el ELEAM actúa indiscutiblemente como proveedor de servicios, cobrando por ello un precio determinado.

En este sentido, el SERNAC recibió durante el año 2013 un total de 13 reclamos vinculados a problemas de higiene y seguridad, la solicitud de devolución del dinero por problemas de ejecución contractual, publicidad engañosa y alzas injustificadas. En tanto, el año 2014 se recibieron un total de 18 reclamos al mes de agosto, lo que equivale a un 38,4% de incremento, por similares motivos. Cabe señalar que, al observar el motivo de cada reclamo, se evidencia un desconocimiento de los derechos y deberes de los consumidores en este tipo de mercado, cuestión que es posible –a modo de hipótesis- se deba a que los consumidores no relacionan los servicios que se prestan como parte de una relación de consumo.

Tabla 3
N° de reclamos sobre ELEAM recibidos por SERNAC, años 2013-2014

Tópicos de reclamo	Año 2013	Año 2014
Devolución de dinero por fallecimiento	3	2
Devolución de dinero por retiro por mal servicio	1	6
Maltrato, higiene y seguridad	5	6
Publicidad engañosa	2	2
Alza injustificada	2	0
Otros	0	2
Total	13	18

Fuente: SERNAC

⁴ El Reglamento de Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores del Ministerio de Salud, define requerimientos diferenciados según a) dependencia psíquica o física severa; b) dependencia psíquica o física leve o moderada; y c) adultos mayores autovalentes.





4. ANALISIS DE LOS SITIOS WEB DE LOS ELEM DE LA REGIÓN METROPOLITANA

El Observatorio de Publicidad y Prácticas Comerciales a partir de la revisión de la información contenida en las páginas web de los Establecimientos de Larga Estadía (ELEAM), busca fortalecer la protección de los Derechos del Consumidor Mayor y avanzar hacia una cultura de respeto, inclusión y reconocimiento de las personas mayores más vulnerables como sujetos de derechos.

Considerando que se entiende por Publicidad la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio, entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato, el presente reporte muestra los resultados de la observación de 51 sitios Web de ELEAM de la Región Metropolitana a efectos de observar, analizar y describir la información contenida.

Con la finalidad de lograr una descripción objetiva, sistemática y cuantitativa del contenido de la información de los sitios Web, se utilizó técnicas del análisis de contenido. A partir del Reglamento de Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores se establecieron 15 variables de observación correspondientes a 3 dimensiones de análisis que fueron codificadas como variable dicotómica (0=ausencia y 1=presencia) para finalmente establecer la magnitud de las variables en los sitios Web de los ELEAM (Tabla 4). Cabe señalar que se trata de variables que, si bien no son obligatorias de ser publicadas, sí constituyen valiosa información para los consumidores, por tanto, se constituyen como parte de una buena práctica comercial.



Tabla 4
Variables de observación en sitios web de ELEAM de la Región Metropolitana

Dimensión	Variables	Codificación	
		Ausencia	Presencia
Identidad del Proveedor	1. Domicilio	0	1
	2. Tel. fijo	0	1
	3. Tel. celular	0	1
	4. Correo Electrónico	0	1
	5. Soporte para consultas	0	1
	6. Representante Legal y/o Persona contacto	0	1
Aranceles y promociones	7. Presenta Valores y/o Aranceles	0	1
	8. Presenta Promoción u Oferta	0	1
Servicios	9. Imágenes con distribución de camas en los dormitorios o planos de la ubicación de los mismos	0	1
	10. Certificación de Seguridad	0	1
	11. Planta del Personal	0	1
	12. Reglamento interno	0	1
	13. Tipo de Usuario (autovalente/semivalente/no valente)	0	1
	14. Programa de Atención Usuaría	0	1
	15. Descripción de Servicios Ofrecidos	0	1

Como se indicó, se observaron las variables señaladas en la Tabla 4 sobre un total de 51 sitios web de ELEAM de la Región Metropolitana, los resultados son los siguientes:

Tabla 5
Porcentaje de presencia y ausencia de variables de observación en sitios Web de ELEAM de la Región Metropolitana, septiembre de 2014

Dimensión	Variables	Ausencia	Presencia
Identidad del Proveedor	Domicilio	0%	100%
	Tel. fijo	0%	100%
	Tel. celular	82,35%	17,65%
	Correo Electrónico	21,57%	78,43%
	Soporte para consultas	15,69%	84,31%
	Representante Legal/Persona contacto	50,98%	49,02%
Aranceles y promociones	Presenta Precios y Aranceles	94,12%	5,88%
	Presenta Promoción u Oferta	100%	0%
Servicios	Imágenes con distribución de camas en los dormitorios o planos de la ubicación de las mismas	37,25%	62,75%
	Certificación de Seguridad	96,08%	3,92%
	Planta del Personal	41,18%	58,82%
	Reglamento interno	68,63%	29,41%
	Tipo de Usuario (autovalente/semivalente/no valente)	88,24%	11,76%
	Programa de Atención Usuaría	56,86%	43,14%
	Descripción de Servicios Ofrecidos	29,41%	70,59%

Fuente: Sernac

Como se observa en la Tabla 5, en la dimensión Identidad del proveedor, se evalúa de manera positiva al observar un 100% de presencia de las variables domicilio y teléfono fijo, sin embargo, el 50,98% no presenta representante legal/persona de contacto. Respecto de la dimensión Aranceles y promociones, nos encontramos que los proveedores no dan a conocer los valores de sus servicios. Finalmente, en cuanto a la dimensión Servicios, si bien la mayoría describe los servicios ofrecidos (70,59%), presenta información deficiente respecto del Tipo de Usuario (11,76%), Certificación de Seguridad (3,96%) y exhibición del Reglamento Interno (29,41%).

5. CONCLUSIONES.

El crecimiento de la población de adultos mayores del país, sumado a su creciente integración al uso de redes sociales, resulta necesario mejorar la información sobre este tipo de servicios. A la vez, es preciso relevar las personas mayores residentes en ELEAM como sujetos de derechos y como consumidores, al ser ellos los destinatarios finales del servicio y por ende el SERNAC debe estar atento a su protección como población vulnerable. En este sentido, es necesario subrayar que las personas que



contratan los servicios geriátricos de los ELEAM tienen el deber de informarse respecto de sus derechos y deberes como consumidor. Al respecto se recomienda:

- Exigir el contrato. Muchos de los casos de reclamos que recibe el SERNAC se refiere a personas que no tienen el contrato en su poder, por lo cual, no conocen las condiciones de derechos y deberes;
- Conocer el reglamento interno del Establecimiento así como el tipo de persona mayor que atiende;
- Consultar a la Seremi de Salud y el SENAMA sobre cuáles son los hogares que cuentan con resolución sanitaria para funcionar;
- Visitar con antelación cada centro y verificar in situ las condiciones en que funciona y comparar con los servicios ofrecidos en los sitios web u otras publicidades;
- Estar atento a los cambios de salud que presenten sus familiares;
- Quienes padecen Alzheimer debiesen tener una enfermera, un equipo de profesionales, que hoy día tienen que estar dentro de los establecimientos de larga estadía
- Atento a las condiciones de Seguridad (certificación): baños, tipo de construcción, suficientes comedores, las vías de escape acondicionadas al paso de sillas de ruedas, cocina en condiciones higiénicas y sanitarias, es decir, son una serie de cosas que hay que verificar para encontrar el lugar correcto.

Los reclamos por maltrato hacia el Adulto Mayor son resabios de la organización de las instituciones de internamiento en función de "vigilar y castigar" y en la actualidad no guardan ninguna relación con la idea de un envejecimiento activo. En este sentido, mejorar la información que provee cada ELEAM tanto para sus beneficiarios directos como para sus familiares aporta al empoderamiento de las personas mayores y su reconocimiento como sujetos de derecho en materia de consumo y resignificar estos establecimientos más allá de la ambigüedad del concepto "hogar" que esconde el hecho que los adultos mayores son consumidores de servicios geriátricos por parte de instituciones que realizan un cobro por la prestación de esos servicios.





REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

INE (2007). Enfoque Estadístico - Adulto Mayor – Boletín Informativo del Instituto Nacional de Estadísticas. Chile: INE.

INE (2008). Población y Sociedad, aspectos demográficos. Chile: INE.

Lathrop, F. (2009). Protección Jurídica de los Adultos Mayores en Chile. Revista Chilena de Derecho, vol. 36 NO 1, pp. 77 - 113

OMS (2014). Estadísticas Sanitarias Mundiales 2014.

SENAMA (2012). Estudio Nacional de Actualización del Catastro de Establecimientos de Larga Estadía (ELEAM)

SENAMA (2013). Chile y sus Mayores. Resultados de la Tercera Encuesta Nacional Calidad de Vida en la Vejez.

SENAMA (2013). Tercera Encuesta Nacional de Inclusión y Exclusión Social.

