

derecho del consumidor

Las personas mayores como consumidores y usuarios

Antonio Moya Jiménez.
Abogado

SUMARIO

- A) INTRODUCCIÓN
- B) LOS MAYORES COMO CONSUMIDORES VULNERABLES
- C) DERECHOS DE LOS MAYORES
- D) LOS USUARIOS BANCARIOS. PROBLEMÁTICA DE LOS MAYORES
- E) LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y LAS PERSONAS MAYORES
- F) REPERCUSIONES DE LA COVID-19. LAS RESIDENCIAS DE MAYORES. LAS PERSONAS DEPENDIENTES
- G) LOS MAYORES Y LA SANIDAD PÚBLICA
- H) LOS ANCIANOS CON DEMENCIA. LEY 8/2021



derecho del consumidor

A) INTRODUCCIÓN

Son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión según dispone el artículo 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU). Son ciudadanos a los que les suministran productos o se les prestan servicios, que al estar en situación de inferioridad con respecto a los empresarios que se les suministran o prestan servicios, necesitan protección jurídica, y tienen los derechos reconocidos en el artículo 8 de la citada LGDCU, que después se hará mención a ellos.

A todos los efectos, las personas mayores tienen la consideración de consumidores o usuarios y, al ser más vulnerables, necesitan una mayor protección.

Según un informe de la Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España, las personas mayores son uno de los grupos más numerosos de consumidores en España. Los últimos datos a los

que hemos tenido acceso, nos indica que en nuestro país hay más de 8.650.000 personas mayores de 65 años, que suponen el 18,4 % del total de la población.

Aunque no todos los mayores están condicionados por la edad, en muchas ocasiones su estado de salud, el desfase generacional o el nivel sociocultural, influyen en su capacidad para desenvolverse como consumidores, lo que conlleva unas condiciones que hacen que se puedan mostrar en una situación de inferioridad respecto del consumidor medio.

A menudo, las personas mayores, son víctimas de engaños y abusos, por ejemplo, en la contratación de servicios generales, en asuntos financieros o en cuestiones relacionadas con la salud. Casos como el fraude de las preferentes o el de Afinsa Forum Filatélico son sólo algunos ejemplos, pero, en opinión de la Organización de Consumidores (OCU), existen otros muchos que, aunque menos mediáticos, son igualmente frecuentes y perjudican gravemente a nuestros mayores.

B) LOS MAYORES COMO CONSUMIDORES VULNERABLES

La relativamente reciente Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección a los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, modifica la LGDCU e introduce una serie de aspectos que mejoran las condiciones de los llamados "consumidores vulnerables", entre los que, como ya hemos mencionado, se encuentran las personas mayores.

El artículo 3, en su apartado 2, dispone que "asimismo, los efectos de esta ley y sin perjuicio de la normativa sectorial que en cada caso resulten de aplicación, tienen la consideración de personas consumidores vulnerables, respecto de relaciones con-

cretas de consumo, aquellas personas físicas que, de forma individual o colectiva, por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentran, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad". Podemos considerar que el colectivo de personas mayores está integrado dentro de este grupo.

Las modificaciones introducidas en el artículo 8 de la LGDCU están relacionados directamente con la

BD jurídica de acceso libre para suscriptores de la revista en papel en www.inesedata.es
 ¿Olvidó su clave? inesedata@inese.es

introducción de un segundo apartado especialmente dedicado a los consumidores y usuarios.

"2. Los derechos de las personas consumidoras vulnerables gozarán de una especial atención, que será recogida reglamentariamente y por la normativa sectorial que resulte de aplicación con cada caso. Los poderes públicos promoverán políticas y actuaciones tendentes a garantizar sus derechos en condiciones de igualdad, con arreglo a la concreta situación de vulnerabilidad en la que se encuentran, tratando de evitar, en cualquier caso, trámites que puedan dificultar el ejercicio de los mismos".

Como hemos apuntado, se modifica el artículo 8 de la LGDCU, sobre los Derechos de los consumidores y usuarios, en lo siguiente.

1.- Son derechos básicos de los consumidores y usuarios y de las personas consumidores vulnerables (entre ellas las personas mayores).

a) La protección contra los riesgos que pueden afectar a su salud o seguridad.

b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, en particular frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.

c) La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.

d) La información correcta sobre los diferentes bienes o servicios en formatos que garanticen su accesibilidad y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute, así como la toma de decisiones óptimas para sus intereses.

e) La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afectan directamente y la representación de sus intereses, a través de las asociaciones, agrupaciones, federaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.

f) La protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, especialmente en relación con las personas consumidores vulnerables.

Citamos de forma resumida algunos de los aspectos concretos que también modifica esta ley que son los siguientes:

1.- En cuanto a la información y los medios de comunicación se da una mayor protección a los consumidores vulnerables (en este caso las personas mayores).

2.- Sobre el etiquetado y la presentación de los bienes y servicios, estos deben ser de fácil acceso y comprensión, con una información veraz y eficaz, debiendo figurar la fecha de producción y suministro y lote, y la fecha de caducidad si la tuviera, así como las instrucciones para su correcto uso o consumo, y sobre la atención al cliente.

3.- En las prácticas comerciales debe respetarse los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores vulnerables. Al efecto, respecto a las prácticas comerciales relativas a servicios financieros y bienes inmuebles o en el ámbito de las telecomunicaciones, pueden establecerse normas que ofrezcan una mayor protección al consumidor o usuario.

4.- Las ofertas comerciales deben hacerse en términos claros, comprensibles, veraces y de una forma fácilmente accesible a los consumidores vulnerables.

5.- Debe darse una información previa al contrato, regulándose la información que debe recibir el consumidor antes de que quede vinculado por el contrato.

6.- La información tiene que facilitarse al consumidor de forma gratuita y al menos en idioma español o castellano.

7.- Se facilitará la prueba del ejercicio del derecho de desistimiento bastando una afirmación de parte, por los consumidores vulnerables.

8. En cuanto al tamaño de la letra en las cláusulas no negociadas individualmente se establece el mismo, con accesibilidad y legibilidad.



C) DERECHOS DE LOS MAYORES



Existen una serie de principios, regulados en diversas normativas, en favor de las personas mayores, que, por desgracia, son declaraciones de intenciones que en infinidad de casos no se cumplen.

La Corte de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, en su artículo 25, dispone, en cuanto a los Derechos de los Mayores: La Unión reconoce y respeta el derecho de las personas mayores a llevar una vida digna e independiente y a participar en la vida social y cultural.

Por otra parte, en nuestro país, el artículo 50 de la Constitución Española señala: Los poderes públicos garantizarán, mediante pensiones adecuadas y periódicamente actualizadas, la suficiencia económica a los ciudadanos durante la tercera edad. Asimismo, y con independencia de las obligaciones familiares, promoverán su bienestar mediante un sistema de servicios sociales que atenderán sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio.

La OCU considera necesario que los mayores, en su faceta de consumidores y usuarios, deberán tener una especial protección que contrarrestará la situación de inferioridad en la que se encuentran, por lo que deberían tener derecho a:

- Que se establezcan requisitos adicionales de información cuando los mayores sean los destinatarios de bienes y servicios.

- Que se amplíe el tamaño mínimo de la letra en el etiquetado de los productos al menos a 3 mm.

- Que se prohíba la comercialización puerta a puerta por ser una fuente de abuso constante para los mayores.

- Que se garantice el acceso de los mayores a unos servicios mínimos (agua, gas, electricidad, sanidad, cuidados) que les permitan tener una calidad de vida digna.

- Que se consideren como sanciones graves los abusos contra los consumidores vulnerables, incluyendo a las personas mayores.

- Que se aumente la protección de los mayores en la contratación financiera, de forma que se prohíba el ofrecimiento de determinados productos no acordes con sus intereses.

- Que se obligue a las empresas a ofrecer un servicio de atención al cliente en condiciones adecuadas a las necesidades específicas de los mayores.

- Que se regule la publicidad de los precios y productos de salud destinados a mayores para evitar engaños y situaciones de abusos contra los mismos.

- Que se impidan todas las situaciones en las que se produzca discriminación por edad en materia de consumo.

Como ya hemos visto, algunas de estas recomendaciones han sido incluidos en la citada Ley 4/2022, de 25 de febrero.

En cuanto al Derecho a la Salud, las personas mayores deben tener acceso a los servicios de salud esenciales y de calidad que incluyan la prevención y promoción de la salud, la atención curativa, la rehabilitación, la salud mental y los cuidados paliativos y terminales, el acceso a los medicamentos y vacunas, la atención bucodental y las tecnológicas.

BD jurídica de acceso libre para suscriptores de la revista en papel en www.inesedata.es
¿Olvidó su clave? inesedata@inese.es

D) LOS USUARIOS BANCARIOS. PROBLEMÁTICA DE LOS MAYORES

Con el cierre de un gran número de sucursales bancarias y con la drástica reducción del personal de estas entidades que quedan abiertas, se está produciendo un gran problema a los usuarios de los bancos pues la mayoría de las operaciones bancarias se tienen que realizar telemáticamente, a través del teléfono móvil o del ordenador, o acudiendo a los cajeros automáticos donde los hay, y, además han desaparecido de las poblaciones de la llamada "España vaciada" un gran número de sucursales bancarias quedando muchas poblaciones sin servicios bancarios y por tanto muchas personas, sobre todo el colectivo de los mayores, sin poder utilizar estos servicios al no contar con los conocimientos necesarios para realizar estas operaciones a través del teléfono móvil o del ordenador. A estos usuarios bancarios les llamamos "usuarios bancarios vulnerables".

Cada vez es más necesario solucionar esta situación, especialmente en el colectivo de los mayores en general, y de las zonas rurales en especial, donde a la falta de conocimientos digitales se suma el número decreciente de sucursales bancarias a las que acudir para realizar las operaciones bancarias personalmente, o para que algún empleado les ayude a hacerlas si solo se pueden llevar a cabo a través de internet o del cajero automático.

En las zonas rurales no hay sucursales bancarias en el 80 % de los pueblos pues entre los años 2020 y 2021 se han cerrado en España unas 3000 sucursales bancarias, lo que impide que las personas mayores puedan desplazarse a otras localidades para efectuar estas operaciones bancarias.

Cada vez hay menos atención bancaria personal y en los pocos sitios donde las hay los horarios son muy limitados, hay que pedir cita previa por teléfono y, en muchas ocasiones, nadie lo coge, y acaban dirigiendo al usuario a una aplica-



ción informática que muchos mayores no saben manejar, lo que supone una desprotección y un desamparo para ellos.

Un informe de KPMG recoge que la banca española ha acelerado su digitalización considerablemente desde el inicio de la pandemia, haciendo que muchos de los trámites se puedan realizar a través de internet, pero que solo el 50-60 % de los clientes se han digitalizado. Es decir, que aproximadamente la mitad de ellos no tiene los conocimientos necesarios para realizar todas las operaciones de forma telemática. Muchas personas mayores están solas y no tienen a nadie que les ayude a realizar estas operaciones.

Es preocupante la situación ya que el 27 % de la población de entre 65 y 74 años no accede a internet, por lo que los usuarios bancarios que se encuentran en esta situación están totalmente desprotegidos. Para muchas personas mayores sacar dinero, pagar una multa o hacer una transferencia bancaria les resulta imposible.

En cuanto a acudir a los cajeros automáticos situados en las puertas y fachadas de las entidades bancarias, la situación es la misma, una gran cantidad de personas mayores y de todo

derecho del consumidor

tipo se apilan en las colas que se forman para realizar estas operaciones en estas máquinas, soportando las inclemencias meteorológicas y la humillación de la espera, teniendo en muchos casos los mismos problemas de desconocimiento de la realización de estas operaciones de ingresar y sacar dinero, efectuar transferencias bancarias, pago de recibos, y demás operaciones bancarias. Además, en demasiadas ocasiones estos cajeros están estropeados y no funcionan.

El Gobierno de la nación tiene que instar a las entidades bancarias para que soluciones este problema que sufren estos usuarios bancarios vulnerables a la mayor urgencia posible. El Estado, que en muchas ocasiones ha salvado a las entidades bancarias de situaciones graves de liquidez, rescatándolas con el dinero de los impuestos de todos los españoles, debe exigir a estas que les presten a estos usuarios los servicios necesarios sin las trabas y dificultades que en estos momentos están sufriendo.

Las asociaciones bancarias de consumidores

y usuarios (AEB, CECA y UNACC) llegaron a un acuerdo el día 21 de febrero de 2022, para la ampliación del protocolo en el que las entidades bancarias se comprometen a garantizar la atención de los colectivos vulnerables, entre ellos el de las personas mayores de 65 años. Las entidades bancarias se impusieron un plazo de seis meses para realizar los cambios, entre los que se encuentran la ampliación del horario de atención en oficinas con un canal preferente para los mayores, el refuerzo de la atención telefónica personalizada sin coste y mayor formación. No se especifica si hay sanciones en los casos en los que un banco no cumpla lo pactado puesto que al no tener este pacto carácter de ley, en la práctica no deja de ser un acuerdo voluntario de los bancos. Habrá que analizar profundamente el grado de cumplimiento de este acuerdo.

El Gobierno anunció que lanzará un anteproyecto para crear lo que se llamará la Autoridad de Protección al Cliente Financiero. A ver que sale de esto.

E) LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y LAS PERSONAS MAYORES

Hay sectores de la población, como las personas mayores, que han sido abandonadas y desprotegidas por las diferentes Administraciones públicas al negarles o restringirles el acceso personal y directo a los diferentes trámites y gestiones que tienen que realizar ante estas y establecen solo un mecanismo digital a través de internet por el cual un sector importante de ellos no está preparado adecuadamente. Esto supone una negación de derechos y una desprotección a este colectivo de ciudadanos que, desde nuestro punto de vista, vulnera la Constitución Española y la normativa democrática, y que ha sido propiciado por los mismos gobernantes, a nivel estatal, autonómico o local.

Según un informe de Telefónica, el 40,5 % de los mayores de 65 años no ha accedido nunca a internet pues ni siquiera posee un ordenador, y un 33,7

% de ellos no cuenta con teléfono móvil.

En la mayoría de los casos, para realizar alguna gestión ante la Administración previamente el interesado tiene que pedir cita previa, llamando a un número de teléfono al que suele contestar un contestador automático, teniendo que marcar luego un número para hablar con el departamento correspondiente. Surgen muchos problemas pues en numerosas ocasiones no contesta nadie la llamada, perdiéndose mucho tiempo, y en muchos casos no se consigue nada. Muchas personas mayores no están en condiciones de realizar estos trámites, lo que supone una vulneración de sus derechos ante la Administración.

Es muy significativo un reciente artículo del partido político Tercera Edad en Acción, publicado en distintos medios de comunicación de Zamora, en el

BD jurídica de acceso libre para suscriptores de la revista en papel en www.inesedata.es
¿Olvidó su clave? inesedata@inese.es

que instan al Gobierno a que adopte una "solución urgente" para que las personas mayores y/o con discapacidad reciban atención presencial en sus gestiones administrativas.

Ahora la brecha digital se ha abierto aún más y llega a toda la esfera pública. Aseguran que los mayores se ven "castigados" por la transformación digital de las Administraciones públicas, pues están digitalizando la prestación de sus servicios sin tener en cuenta a este gran colectivo. Según dicha fuente, esto vulnera no solo la Constitución sino también el Principio General del Derecho que propugna la igualdad de trato a las personas, de manera que, en situaciones desiguales se favorezca un trato distinto. "La igualdad como derecho subjetivo implica la prohibición de cualquier tipo de discriminación, ya sea esta por acción o por omisión".

Asumir la necesaria y a su vez inevitable digitalización de los servicios demanda un período razonable de transición. "Nos imponen tener un PC, introducir datos, certificado digital, lector, clave, pin, o descargar aplicaciones para algunos trámites". Estos son algunos de los ejemplos que citan y que hacen cada vez más profunda la brecha ya existente, a la que bien podríamos llamar "falla digital".

Por todo ello exigen al Gobierno de España

una solución "práctica y rápida", atendiendo presencialmente y dotando de más personal a las Administraciones públicas para ofrecer un servicio personalizado que aún necesitan muchas personas mayores y/o con discapacidad.

En un informe titulado La Administración Electrónica y las personas Mayores (elderecho.com, Lefebvre 9-5-2022) en el documento se detallan determinadas razones que impiden el uso de los servicios públicos digitalizados por parte de la población mayor de 65 años, entre ellas se destacan las siguientes:

- 1.- Falta de competencia digital para realizar trámites por internet.
- 2.- No disponer de instrumentos para realizar dichos trámites.
- 3.- Falta de confianza en el entorno digital.

El informe establece una serie de medidas para mejorar el acceso y uso de los servicios públicos electrónicos. El objetivo es reducir la brecha digital y aportar soluciones a situaciones de desigualdad, vulnerabilidad y exclusión social generalizada por el proceso de digitalización. No obstante, esa brecha digital de los mayores cada vez va aumentando más y es algo a lo que las diferentes Administraciones públicas tienen que poner fin.

F) REPERCUSIONES DE LA COVID-19. LAS RESIDENCIAS DE MAYORES.

La COVID-19.- La pandemia ha puesto a prueba los sistemas sanitarios y sociales en todo el mundo. Las diferencias que ya se encontraban presentes en los diferentes sistemas ha agravado las consecuencias de una pandemia que ha generado la muerte de millones de personas, siendo como han sido las personas mayores el objetivo más vulnerable de este virus, y las residencias de mayores se convirtieron en el triste ejemplo de las consecuencias de la falta de una gestión solvente que ponga en el centro a las personas. Una gestión que ha sido objeto de recortes de

la Sanidad Pública y que no ha contado con el personal mínimo necesario, no solo durante la gestión de la pandemia sino también en los años previos.

La situación tan devastadora que se ha vivido con la pandemia provocada por la Covid-19 ha puesto aún más de manifiesto la realidad de las personas mayores y la urgencia de cubrir determinadas necesidades a las que no parece se esté atendiendo en su totalidad.

Los profesionales aunados en Unión Profesional están desarrollando diversas accio-

derecho del consumidor

nes relacionadas con los mayores, problemáticas como la soledad, la salud, la dependencia, el asesoramiento jurídico, etc. son algunas de ellas y sobre las que se trabaja conjuntamente con este equipo de trabajo.

Residencias de mayores.- Una de las cuestiones más controvertidas durante la pandemia del COVID-19 han sido las residencias de mayores. El ingreso en una residencia geriátrica no supone, en teoría, la pérdida de ninguno de los derechos que como persona se tiene. Las leyes reconocen una serie de derechos específicos a las personas mayores que viven en residencias de mayores, tales como los siguientes:

- A la información y a la participación en las residencias públicas.
- A la intimidad y a la no divulgación de datos de los mayores.
- A considerar la residencia como domicilio propio.
- A la continuidad en la prestación del servicio en las condiciones establecidas en el contrato sin perjuicio de la cláusula de actualización del precio (IPC).
- A no ser sometido a restricciones ni contenciones físicas o farmacológicas sin una prescripción y supervisión médica.
- A la tutela de las administraciones públicas.
- A no ser discriminados.

Además, si se reúnen unos requisitos especiales, se tiene derecho a ingresar en una residencia pública o a solicitar ayuda de la Administración para ingresar.

Todo el mundo conoce directa o indirectamente, o por la prensa, que constantemente se están vulnerando estos derechos de los mayores en estas residencias, ya sean privadas o de titularidad de las diferentes comunidades autónomas, por lo que la Administración tiene que ejercer un control más exhaustivo en las mismas para evitar estos abusos, y que las personas mayores tengan una vida digna.

En la nota de prensa de la Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España (UDP) (1-2-2021), en cuanto a las residencias de mayores, manifestando que se debe garantizar que se está cumpliendo con los protocolos contra el coronavirus generalizado por el Estado de las autonomías, para que no se repita situaciones



como las vividas durante la primera ola, en la cual fallecieron más de 20.000 personas en situación de dependencia.

Reclamamos, dice la UDP, la necesidad de aumentar los ratios del personal cualificado de las residencias de mayores. Una problemática que ante un estado como la pandemia evidencia el desborde al que han estado y están sometidos muchos de estos trabajadores, dada la imposibilidad de prestar una atención ordenada por falta de personal a las personas residentes.

Hay que optar por promover una atención personalizada y libre a los mayores, y que promuevan la construcción de nuevos centros más cercanos y próximos a las residencias habituales de las personas usuarias.

BD jurídica de acceso libre para suscriptores de la revista en papel en www.inesedata.es
¿Olvidó su clave? inesedata@inese.es

La dependencia. Con la aparición de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal en situación de Dependencia, llamada coloquialmente Ley de Dependencia, las personas mayores que tengan la condición legal de dependientes tienen además otros derechos reconocidos en el artículo 4 de este texto legal, que establecen lo siguiente.

1.- Las personas en situación de dependencia tendrán derecho, con independencia del lugar del territorio del Estado español donde resida, a acceder, en condiciones de igualdad a las prestaciones y servicios previstos en esta Ley, en los términos establecidos en la misma. Un número considerable de las personas mayores se encuentran en situación de dependencia.

2.- Asimismo, las personas en situación de dependencia disfrutarán de todos los derechos establecidos en la legislación vigente.

Persona dependiente: se denominan a las que se encuentra en situación de dependencia cuando tiene una carencia o pérdida de autonomía intelectual, física o sensorial, causada por diversos motivos como la edad, una enfermedad, o por la propia discapacidad que padece, y necesita ayuda para la realización de acciones básicas de su día a día. Lamentablemente, una cantidad considerable de personas mayores se encuentran en esta situación.

Según la UDP, en materia de Dependencia y Autonomía Personal, queda mucho por avanzar para reducir drásticamente las listas de espera de los servicios de ayuda a domicilio, garantizar el Sistema Público de Atención a la Autonomía Personal y asegurar el acceso al mismo, al importante número de personas mayores en situación de dependencia y/o con enfermedades.

G) LOS MAYORES Y LA SANIDAD PÚBLICA

En la citada nota de prensa de la Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España (UDP) (1-2-2021), consideran que es fundamental reformar el Sistema Nacional de Salud (SNS) y su capacidad de respuesta ante el envejecimiento, la cronicidad, y la mayor demanda derivada de las patologías asociadas a la edad. Para ello es necesario dotar al Sistema de recursos económicos, profesionales y tecnológicos.

Es necesario reducir las listas de espera, así como generalizar la universalidad en el acceso a los servicios sanitarios y ofrecer una cartera de servicios acorde con las necesidades de la población, dedicando especial atención a las personas mayores del entorno rural y a las personas mayores con discapacidad.

En este sentido, muchos de nuestros pueblos y municipios no cuentan con los recursos sanitarios necesarios. Hablamos de algo tan esencial

como contar con una ambulancia o centro de salud y contar con un médico todos los días.

Es necesario un sistema de salud que apueste de verdad por el fomento de la autonomía personal a lo largo de la vida, el envejecimiento activo y saludable, la medicina preventiva o la geriátrica. Que promueva la actividad física de personas mayores, así como su alimentación saludable y la implantación y desarrollo de planes de envejecimiento activo en todas las comunidades autónomas, así como evitar la saturación de la demanda con el refuerzo de la oferta.

También consideran prioritario reforzar y destinar más personas a la Atención Primaria, destinando recursos suficientes, para que los profesionales de la Sanidad Pública puedan realizar un seguimiento más cercano y continuo de los pacientes, especialmente de las personas mayores que son los que necesitan más cuidado.