

Informe de resultados 2025

Resumen Ejecutivo



El presente informe detalla los resultados principales obtenidos por el **Servicio Estatal de Atención a Personas Mayores (SEAM)** durante el año 2025. Este documento ha sido subvencionado por el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, a través de la subvención de apoyo al tercer sector de acción social con cargo al 0,7 del impuesto del IRPF.

Documento elaborado por
HelpAge International España

Coordinadora
Carla Bonell Pagano

Autores
Carla Bonell Pagano
María José López Zamora

Colaboración
Aihnoa González Martín

Maquetación
Viridiana G. Chacón Salas

Fecha: febrero 2026.

Copyright: Fundación HelpAge International España 2026.

El contenido es responsabilidad única y exclusiva de la Fundación HelpAge International España y, en ningún caso, refleja la opinión o puntos de vista del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030. Cualquier parte de esta publicación puede ser reproducida sin permiso para fines educativos y sin ánimo de lucro. Por favor, atribuir explícitamente la autoría a HelpAge International España y envíen una copia o enlace de este a la dirección de correo electrónico: contacto@servicioseam.es

Subvencionado por:



01

Introducción

1. Introducción y contexto

El Informe SEAM 2025 analiza las consultas atendidas entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025, así como la evolución del servicio desde su creación en 2022. El documento ha sido subvencionado por el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 con cargo al 0,7% del IRPF.

El año 2025 ha sido especialmente relevante en materia de derechos de las personas mayores, tanto en el plano internacional como nacional. A nivel internacional, se dio impulso a la elaboración de un instrumento jurídicamente vinculante sobre derechos de las personas mayores. En el ámbito nacional, se produjeron avances en igualdad de trato y en la reforma del sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

Sin embargo, pese a estos avances normativos, las consultas atendidas por el SEAM muestran que el edadismo, las barreras estructurales y las vulneraciones de derechos siguen siendo una realidad cotidiana para miles de personas mayores en España.



02

**¿Por qué el
SEAM?**

2. ¿Por qué el Servicio Estatal de Atención a Personas Mayores?

2.1. Naturaleza y objetivos

El SEAM es un servicio gratuito de ámbito estatal que ofrece:

- Información y asesoramiento jurídico y social.
- Acompañamiento personalizado.
- Derivación a recursos.
- Seguimiento hasta resolución.
- Incidencia política y litigio estratégico.

El enfoque metodológico es de derechos humanos, priorizando dignidad, autonomía, participación y no discriminación.

2.2. Funcionamiento

En el plano operativo, el SEAM es un servicio de atención multicanal para que la persona usuaria pueda decidir el medio a través del cual prefiere contactar con el servicio. El servicio se encuentra activo de lunes a jueves en horario de 9:00 a 17:00 y viernes de 9:00 a 15:00 hrs, estando disponibles los siguientes canales de acceso:

1. Por teléfono, a través del **teléfono gratuito: 900 22 22 22.**
2. Por correo electrónico, a través del correo **contacto@servicioseam.es** o bien rellenando el formulario dispuesto en la página web del servicio: **www.servicioseam.es**
3. Por chat, que se encuentra disponible en la página web del servicio: **www.servicioseam.es**

El servicio es gestionado por un equipo de profesionales del derecho y del trabajo social especializadas en derechos humanos y personas mayores. Además, el equipo cuenta con el apoyo externo del patronato de la fundación HelpAge International España y otros profesionales expertos cuando se requiere profundizar algunos casos o plantear litigios estratégicos.



03

Consultas

3 Resultados cuantitativos 2025

3.1. Perfil de personas atendidas

Durante 2025 el SEAM atendió:

658

Consultas

516

Personas

Esto supone una consolidación del crecimiento sostenido del servicio.

3.2. Motivos de consulta (clasificación general)

Gráfico 1. Consultas atendidas por el SEAM según motivos de consulta, enero a diciembre de 2025 (en porcentaje).



Fuente: elaboración propia a partir de los datos del CRM.

3.3. Desglose de las categorías más frecuentes

A. Información de prestaciones y servicios

Submotivos:

- Trámites administrativos (más frecuente).
- Recursos sociales.
- Vivienda.
- Laboral.

Problemas destacados:

- Dificultad para conseguir cita previa.
- Retrasos en Seguridad Social.

- Gestión de IRPF.
- Bono social térmico.
- Exclusión residencial y amenazas de desahucio.
- Discriminación laboral por edad.

B. Abuso y maltrato

Submotivos:

1. Intrafamiliar (más frecuente).
2. Institucional.
3. De género.

Formas detectadas:

- Abuso económico.
- Coacción para firmar poderes.
- Maltrato psicológico y físico.
- Negligencia en cuidados.
- Agresiones en residencias.
- Violencia de género en la vejez.
- Violencia vicaria.

C. Cuidados

Problemas más comunes:

- Retraso en reconocimiento de dependencia.
- Dificultades del guardador de hecho.
- Conflictos en curatelas.
- Servicio de ayuda a domicilio insuficiente.
- Teleasistencia con fallos técnicos.

D. Consumo

Incidencias destacadas:

- Negación de atención bancaria presencial.
- Comisiones abusivas.
- Bloqueos de fondos.
- Denegación de seguros por edad.
- Cambios contractuales sin consentimiento.

3.4. Desglose de las categorías más frecuentes

Género

Aproximadamente, **7 de cada 10 personas** usuarias del SEAM son mujeres.

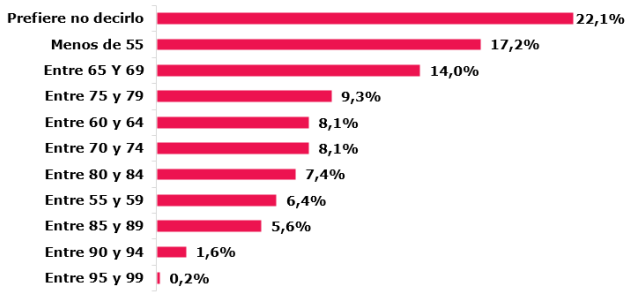
Tipo de persona usuaria

- Mayoritariamente personas afectadas directamente.
- También familiares, conocidos, profesionales y personas cuidadoras.

Edad

En cuanto a la edad de las personas que han realizado una consulta al SEAM durante este año, se concentra el segmento de edad de **menores de 55 años**, seguido de **entre 65 y 69 años** y, en tercer lugar, aquellas que se encuentran entre los **75 y 79 años** y los **60 y 64 años**.

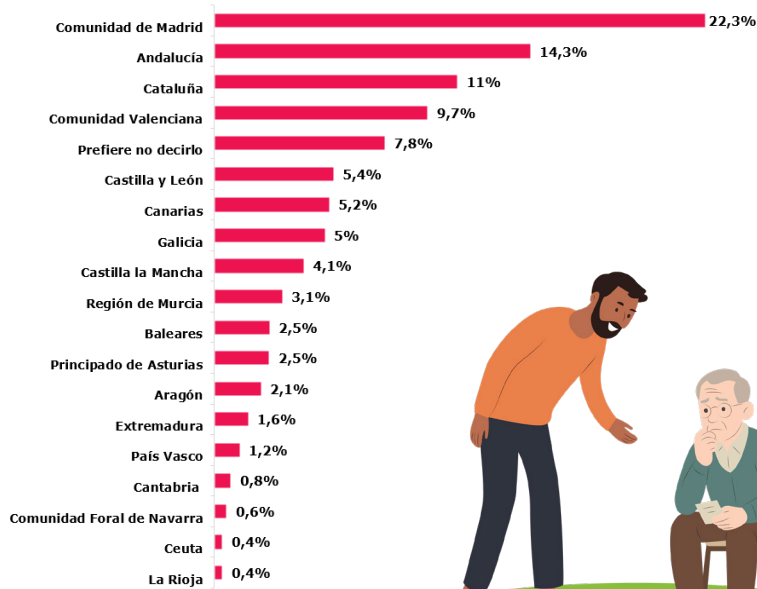
Gráfico 2. Segmentos de edades de las personas usuarias que plantean consultas al SEAM, enero a diciembre de 2025 (en porcentaje).



Fuente: elaboración propia a partir de los datos del CRM.

Comunidad Autónoma

Gráfico 3. Consultas atendidas por el SEAM según los canales de acceso establecidos desde el servicio, enero a diciembre de 2025 (en porcentaje).



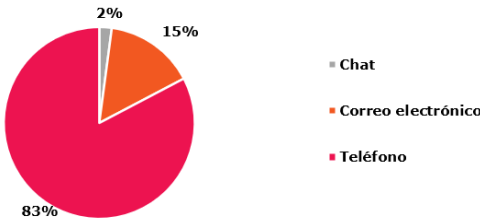
Fuente: elaboración propia a partir de los datos del CRM.



3.5. Canales de gestión

A continuación, los canales más utilizados por las personas usuarias del SEAM durante el 2025:

Gráfico 4. Consultas atendidas por el SEAM según los canales de acceso establecido desde el servicio, enero a diciembre de 2025 (en porcentaje).



Fuente: elaboración propia a partir de los datos del CRM.

3.5. Valoración del servicio

Se han realizado encuestas de calidad a **144 personas atendidas** por el SEAM que siguen mostrando excelentes calificaciones a la atención proporcionada. Estos son los resultados:



A la pregunta de **¿Por qué esta calificación?**, estas fueron algunas de las respuestas de las personas usuarias:

“Porque habéis estado pendiente de todas mis preguntas, mis necesidades. No tenáis la respuesta en el momento y prometiste estudiarlo y así lo hicisteis. Sois muy eficientes”.

Mujer, 53 años, Barcelona.

“Por la atención, por la escucha, porque creo que vosotros debéis tener un tiempo para estudiar el caso y luego devuelven la llamada para dar el apoyo que necesito. Prefiero que se me de asesoramiento después de un estudio, aunque tome días que una respuesta inmediata que no me sirva de nada”.

Mujer, 48 años, Madrid.

“Por efectividad, amabilidad, empatía y humanidad. Y por el servicio que prestáis, que ayudáis a que las personas sean menos vulnerables y ayudáis muchísimo”.

Mujer, 64 años, Málaga.

¿Cómo calificarías el trato recibido por los profesionales del SEAM?



**Puntuación media
9,90 sobre 10**

A la pregunta de **¿por qué esta calificación?**, estas fueron algunas de las respuestas:

“Excelente, explicación amplia y detallada, y a parte has tenido mucha tranquilidad y sosiego y muy educada. Cuando un viejo pregunta mucho crispa y me he sentido muy a gusto”.

Hombre, 72 años, Madrid.

“Porque el trato que dais es cercano, humano, por la implicación, buscáis alternativas y me habéis rescatado el caso. No lo habéis dejado allí en la primera llamada, sino que me habéis contactado en un momento en el que no estoy nerviosa”.

Mujer, 43 años, Almería.

“Por el trato que me habéis dado; en la respuesta; en llamarme otro día y generar un buen trato”.

Hombre, 72 años, Gerona.

¿Recomendarías el servicio?



**Puntuación media
9,85 sobre 10**

A la pregunta de **¿por qué esta calificación?**, estas fueron algunas de las respuestas.

“Por supuesto, os he recomendado. Toda mi gente cercana lo sabe. Mucha gente no sabía que existía este servicio y conozco a mucha gente que tiene a padres mayores que se ve en esta situación y gracias a vosotros he podido aconsejar”.

Mujer, 35 años, Zaragoza.

“Ha resuelto todas las dudas planteadas además de enviar un mail con información de alto valor sobre el tema tratado”.

Hombre, 48 años, Sevilla.

“Se lo recomendaría a usuarios que no tienen información de los recursos ni cómo solucionar los problemas”.

Mujer, 67 años, Madrid.

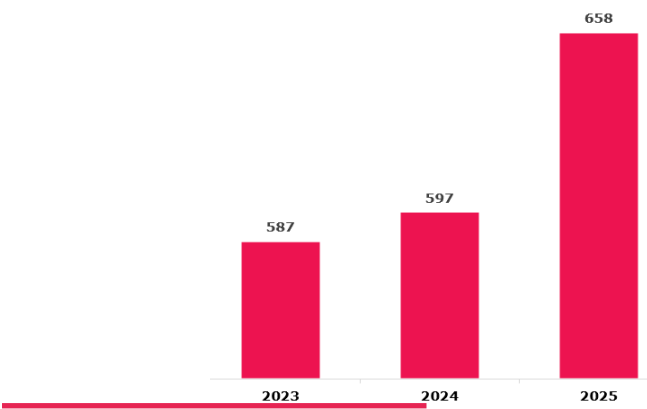
04

**Evolución del
servicio**

4. Evolución del servicio

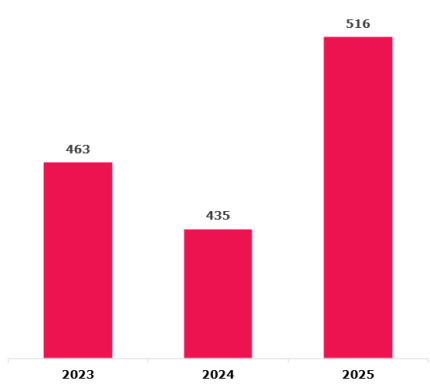
4.1. Consultas atendidas

Gráfico 5. Consultas atendidas por el SEAM durante los años de funcionamiento, 2023, 2024 y 2025 (en números).



4.2. Personas atendidas

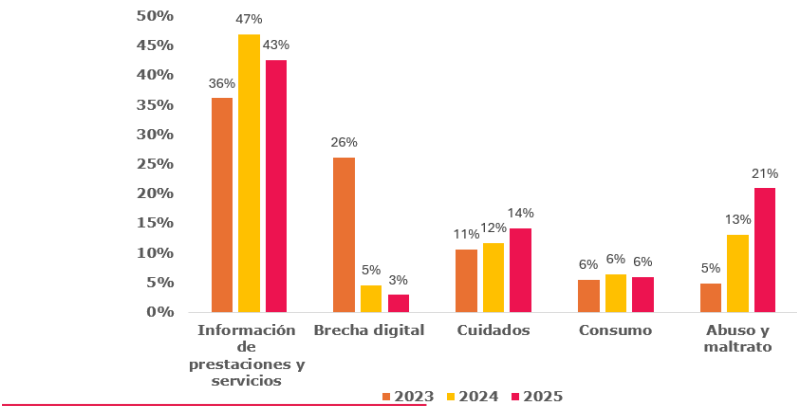
Gráfico 6. Personas atendidas por el SEAM durante los años de funcionamiento, 2023, 2024 y 2025 (en números).



A continuación, la gráfica sobre la variación de los **motivos de consultas más frecuentes por año** durante el funcionamiento del servicio:

Gráfico 11. Consultas atendidas por el SEAM en función de los motivos más fre-

cuentas durante los años de funcionamiento, 2023, 2024 y 2025 (en porcentaje).



Variaciones:

- Abuso y maltrato asciende al segundo lugar desde 2024 y desplaza la brecha digital a la séptima posición. Se mantienen estas posiciones en 2025.
- Recursos residenciales pasa a quinta posición en 2025, ocupada en 2023 y 2024 por Soledad.

Las variables de los datos antes expuestos responden a explicaciones multicausales por lo que no podríamos concluir que ha aumentado el abuso y maltrato en personas mayores, o que estas cada vez experimentan menos soledad, o que se ha reducido la brecha digital generacional de manera significativa. Sin embargo, vale resaltar estas variables porque nos permiten visibilizar las múltiples capas que componen la realidad de las personas mayores.



05

**Realidades
observadas**

5. Realidades observadas

A partir de todas las consultas atendidas en el 2025, hemos realizado un diagnóstico sobre la realidad que viven las personas mayores y las discriminaciones y dificultades a las que se enfrentan a la hora de ejercer sus derechos. Si bien estas realidades son diversas en tanto responden a la heterogeneidad de las personas mayores, para efectos de la comprensión del problema, hemos agrupado algunas de estas realidades de acuerdo con los diferentes ámbitos en las que se presentan.

Ámbito familiar, social y comunitario

Familiar:

- El maltrato ocurre mayoritariamente dentro del núcleo familiar, siendo los hijos los principales perpetradores de la violencia en sus diversas formas. El perfil frecuente de la víctima es una persona mayor con deterioro cognitivo.
- El abuso suele ser crónico y combinado (abuso económico + maltrato psicológico).
- Persisten los problemas en la gestión de los cuidados de personas mayores en el entorno familiar, expresada en la sobrecarga de cuidados en familiares por mala distribución del cuidado.
- Conflictos en torno al ejercicio de la curatela.
- Violencia de género persistente en la vejez, concretamente, violencia vicaria.
- Injerencia familiar desmedida en decisiones personales en detrimento de sus propias necesidades, deseos y preferencias, desde lo más íntimo, como puede ser el desarrollo de la sexualidad, hasta cuestiones más amplias como la gestión de los cuidados y del patrimonio.
- Soledad ligada a quiebra de vínculos.

Social y comunitario:

- Pensión mínima insuficiente para cubrir vivienda y gastos básicos.
- Solicitud recurrente de ayudas para alimentos.
- Exclusión residencial, expresado en: acoso inmobiliario; viviendas en mal estado e inaccesibles; dificultades para acceder a un alquiler de viviendas; inaccesibilidad física de la vivienda y el entorno.
- Obstáculos en el acceso al sistema de protección social español por parte de personas mayores migrantes.
- Conflictos vecinales con componentes edadistas que repercuten en el goce efectivo del derecho a la vivienda.

- Participación social limitada por exclusión por edad en programas de voluntariado.

Administración pública:

- Complejidad burocrática elevada y necesidad constante de asesoramiento especializado.
- Barreras en el acceso de prestaciones y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.
- Falta de canales analógicos para acceder a prestaciones, servicios y bienes esenciales y no esenciales.
- Información inaccesible de las instituciones públicas que dificulta llevar a cabo trámites administrativos.
- Se agudiza la brecha digital generacional.

Relaciones de consumo:

- Barreras de entrada expresadas en orientación inaccesible y poco efectiva. Desdén por la atención a personas mayores.
- Barreras de entrada por edad y deficiencias graves en la prestación de servicios, sobre todo, en la banca y seguros.
- Trato despectivo por parte del personal.
- Presencia de prácticas abusivas como los cambios contractuales sin consentimiento de la persona consumidora.
- Digitalización obligatoria.



Ámbito laboral

Acceso al empleo:

- Límites de edad arbitrarios en las ofertas y bases de oposiciones sin justificación técnica.

- Filtros de selección de personal discriminatorios solo para personal senior.
- Paro de larga duración por exclusión sistemática por razón de su edad.
- Mujeres migrantes en economía sumergida, dificultando acceso al derecho a una pensión y exponiéndolas a una situación de vulnerabilidad en la etapa de la vejez.

Mantenimiento del empleo:

- Transferencia de funciones en empresas privadas y multinacionales de trabajadores sénior a jóvenes.
- Acoso laboral a trabajadores sénior con discapacidad.
- Presión hacia prejubilación.

Extinción de la relación laboral:

- Jubilaciones forzosas masivas justificadas por paridad de género o relevo generacional.
- Desigualdad en la función pública, a raíz de la jubilación forzosa a los 70 años.

El edadismo actúa como barrera estructural transversal.

Ámbito sanitario y sociosanitario

- Maltrato físico y psicológico en entornos sanitarios y sociosanitarios por parte del personal de cuidado que se expresa de diferentes formas: aplicación de sujeciones físicas y químicas no como ultima ratio.
- La falta de atención adecuada debido a ratios de personal insuficientes y negligencias profesionales en las residencias para mayores.
- Ineficacia en la respuesta institucional por parte de las direcciones de centros residenciales.
- Invisibilización de patologías y denegación o retraso en pruebas diagnósticas por considerar que “no merece la pena” por la edad del paciente.
- Burocracia sanitaria y falta de interoperabilidad entre sistemas territoriales, que se traduce, entre otras cosas, interrupción de tratamientos médicos; pérdida de parte de la historia clínica de pacientes; así también el cambio de médicos de forma repetitiva.
- Listas de espera prolongadas para intervenciones como prótesis de cade-

ra.

- Negativa a prestar determinados tratamientos por criterios no individualizados.
- Falta de recursos especializados en salud mental para personas mayores.

Ámbito Derecho y justicia

- Dificultades en el acceso a la tutela judicial efectiva: desconocimiento de vías de reclamación, miedo a denunciar a familiares; costes económicos asociados a procesos judiciales; lentitud procesal.
- Situaciones preocupantes de internamientos involuntarios promovidos por familiares sin suficiente justificación legal (trastorno psíquico).
- Tras la reforma de la capacidad jurídica se observan dudas sobre el papel del guardador de hecho, se solicitan curatelas en contextos de conflicto patrimonial; se detectan casos de curadores que no actúan en interés de la persona mayor; se presentan solicitudes de revocación.
- Conflictos patrimoniales y herencias: Presiones para modificar testamentos; donaciones en vida incumplidas; uso abusivo de poderes notariales; dudas sobre legítimas y desheredación por ingratitud.
- Judicialización de conflictos de accesibilidad: personas mayores se ven obligadas a acudir a tribunales por negativa de comunidades de propietarios a realizar ajustes razonables (rampas, ascensores, barandas).



06

**Litigio en
derechos
humanos del
SEAM: Caso de
internamiento
involuntario**

6. Litigio en derechos humanos del SEAM: Caso de internamiento involuntario

6.1 Caso concreto

Una mujer de 85 años fue ingresada en contra de su voluntad en una residencia para personas con trastornos psíquicos, por decisión de sus hijos y mediante autorización judicial. Sin embargo, el personal social y sanitario elaboró informes que demostraron que no existía trastorno psíquico.

6.2 Caso de intervención del SEAM y Recover Abogados

Desde el SEAM se dio orientación jurídica sobre el internamiento involuntario al profesional involucrado, y sobre las vías jurídicas para defender los derechos de la mujer mayor. Asimismo, se gestionó la representación judicial para adelantar las acciones pertinentes, derivando el caso al bufete Recover Abogados. Como resultado, se logró dejar sin efectos la resolución judicial que autorizó el internamiento involuntario, por probar que no existía trastorno psíquico. Además, el SEAM continúa trabajando en la búsqueda de alternativas habitacionales adecuadas a las necesidades, deseos y preferencias de la mujer mayor.

Este logro ha sido posible gracias al trabajo coordinado, a la concienciación y al compromiso social con los derechos de las personas mayores, entre todos los profesionales involucrados: las trabajadoras sociales del centro de salud, el abogado defensor, Dr. Torcuato Recover, y por la gestión, derivación y acompañamiento por parte del SEAM.

6.3 La relevancia del caso

Este caso es de suma relevancia, dado que el internamiento involuntario en España sólo procede por razón de trastorno psíquico, como establece el artículo 763 de la Ley de Enjuiciamiento Civil. De lo contrario, estamos ante una vulneración de derechos humanos.

Así lo ha establecido el Tribunal Europeo de Derechos Humanos (TEDH) en el caso Calvi y C.G. c. Italia (6 de julio de 2023), donde se enfatiza el control de necesidad y proporcionalidad de las medidas de protección e institucionalización de personas mayores, subrayando el impacto que ello tiene sobre su autonomía personal.

A partir de los casos recibidos, y tal como recomienda el SEAM en su informe anual de resultados 2024, se debe promover una Ley Orgánica que regule medidas que, sin el respaldo jurídico necesario, pueden resultar potencialmente dañinas y limitadoras de derechos humanos, como ocurre con el internamiento involuntario por razón de trastorno psíquico y la vulneración del derecho a la libertad personal.

07

Recomendaciones

7. Recomendaciones

A partir del análisis cuantitativo y cualitativo, el informe formula recomendaciones estructurales:

Estas recomendaciones se basan en la necesidad de un enfoque integral para combatir la discriminación por edad en todos los ámbitos. Es fundamental abordar este problema desde diferentes frentes, incluyendo la legislación, las políticas públicas, la cultura institucional, el sector empresarial y la sociedad en general.

Ámbito familiar, social y comunitario

- Promover espacios de participación de personas mayores en la creación de servicios destinados a ellos.
- Multiplicar las formaciones en ciberseguridad para personas mayores.
- Crear programas de formación a personas cuidadoras sobre cuidado de personas mayores que incluya conocimientos, habilidades y competencias para el manejo de situaciones de crisis.
- Promover alternativas residenciales con enfoque comunitario.
- Multiplicar los programas de voluntariado o fortalecer los ya existentes, enfocados en personas mayores con movilidad reducida que desean salir de sus viviendas.
- Aumentar la oferta de recursos de formación en alfabetización y competencias digitales para personas mayores.
- Adoptar y cumplir las medidas dirigidas a mejorar la atención personalizada de personas mayores en oficinas de la Administración pública, como en sectores privados, principalmente la banca.
- Promover espacios de formación en derechos del consumidor por parte de oficinas y servicios especializados en la materia.
- Reforzar la atención de Servicios Sociales para ofrecer una atención efectiva en casos de detección y actuación en casos de abuso o maltrato intrafamiliar.
- Aumentar las ayudas sociales o subsidios públicos destinados a sufragar los costes de obras de accesibilidad en viviendas de las personas mayores.

Ámbito laboral

- Prohibir límites de edad injustificados en procesos de selección.
- Supervisar prácticas empresariales que fomenten jubilaciones forzosas encubiertas.
- Impulsar políticas activas de empleo para talento sénior.
- Incluir la edad como causa específica en los protocolos de prevención del acoso laboral.
- Garantizar ajustes razonables y adaptaciones del puesto para personas mayores, especialmente cuando concurren situaciones de discapacidad.
- Promover políticas de gestión de la edad en las empresas.
- Regular la formación continua de los trabajadores mayores, sobre todo, en competencias digitales.
- Establecer protocolos claros de actuación ante denuncias por edadismo laboral.
- Garantizar acompañamiento especializado y accesible para personas mayores en situaciones de discriminación por razón de edad por parte de Recursos Humanos.

Ámbito sanitario y sociosanitario

- Avanzar hacia el cambio cultural y transitar a modelos de cuidados comunitarios.
- Facilitar apoyo y servicios en el entorno comunitario y familiar de las personas mayores.
- Garantizar la formación del personal sanitario y sociosanitario en modelos de atención centrados en la persona.
- Promover la atención preventiva.
- Exigir las credenciales libres de sujeciones a los centros sociosanitarios.
- Crear e implementar protocolos de actuación en casos de abuso y maltrato. Desarrollar guías obligatorias en hospitales y residencias para informar y actuar ante signos de maltrato (físico, verbal, psicológico) y negligencia asistencial en la atención directa en personas mayores.
- Realizar campañas masivas de sensibilización sobre mecanismos para la

planificación de la vejez.

- Promover el servicio de orientación jurídica en las residencias de personas mayores.

Ámbito de Derecho y Justicia

- Promover cambios normativos en materia de derechos de personas mayores, alineados con los avances internacionales como lo es el inicio de la redacción de la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de Personas Mayores. En el caso de España, pasa por ampliar la protección constitucional de los derechos de las personas mayores del artículo 50 de la Constitución Española y por la creación de una Ley Integral de Derechos de Personas Mayores.
- Reforzar las garantías en procesos de internamiento involuntario para asegurar el cumplimiento estricto del artículo 763 de la LEC, evitando privaciones de libertad ilícitas.
- Adelantar litigios para la defensa de los derechos de personas mayores.
- Promover los mecanismos alternos de solución de conflictos. Concretamente, se debe promover la mediación en asuntos civiles (conflictos familiares, vecinales o sucesorios), mercantiles (consumo, conflictos en residencias privadas) y administrativos (conflictos en residencias públicas).
- Reforzar los Centros de Apoyo a las Familias (CAF). Esta medida sugiere que el personal experto en mecanismos alternos de solución de conflictos se especialice en problemas comunes a las personas mayores.
- Reforzar la formación de los profesionales del derecho, en particular a abogados litigantes y operadores jurídicos, sobre derechos de las personas mayores.
- Garantizar la orientación técnica a personas mayores en todas las oficinas de la Administración Pública.
- Diseñar canales de denuncia accesibles.
- Eliminar otras barreras en la normativa aplicable que impactan la participación de las personas mayores.



Concienciando sobre el **edadismo**, por los **derechos** de las **personas mayores**