



PROYECTO DE ORDENANZA

EL HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE POSADAS

SANCIONA CON FUERZA DE

ORDENANZA

ARTÍCULO 1º. - **S E** crea en el ámbito de la ciudad de Posadas, el Programa Acompañamiento Telefónico a Personas Mayores denominado Hablamos?.

ARTÍCULO 2º.-**SE** entiende como persona mayor al grupo etario de 60 años de edad o más.

ARTÍCULO 3º.- **SE** implementa un espacio telefónico de contención, atendiendo las necesidades de acompañamiento, asesoramiento, apoyo, guía y orientación de las Personas Mayores que lo necesiten, ya sea porque se encuentren en situación de soledad, aislamiento o crisis emocional.

ARTÍCULO 4º.- **OBJETIVOS.** El programa Hablamos? tiene los siguientes objetivos:

1. Brindar asistencia y acompañamiento telefónico a personas mayores en situación de soledad, aislamiento o en crisis, de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas.
2. Sensibilizar e informar a la comunidad sobre las problemáticas del envejecimiento, soledad y depresión, promoviendo una red solidaria de apoyo.
3. Capacitar a voluntarios (personas mayores) en técnicas de intervención telefónica, abordaje de crisis y primeros auxilios psicológicos, con el fin de que puedan brindar un servicio eficiente y empático.
4. Derivar a las personas atendidas a servicios de atención profesional cuando así lo requiera su situación, articulando con servicios sociales y de salud mental disponibles en la ciudad.

ARTÍCULO 5º.- **DESTINATARIOS.** El Programa estará dirigido a personas mayores de 60 años residentes en la Ciudad de Posadas, que se encuentren en situaciones de crisis, soledad, depresión o carencia de redes de apoyo familiares.

ARTÍCULO 6º.- **FUNCIONAMIENTO.**

1. El Programa Hablamos? contará con una línea telefónica gratuita de alcance municipal, para que las personas mayores puedan acceder al servicio sin costos.
2. El servicio será prestado por personas mayores voluntarias capacitadas en contención emocional y primeros auxilios psicológicos, bajo la supervisión de profesionales en psicología u otra rama que corresponda.
3. Los voluntarios realizarán turnos rotativos de tres horas diarias, asegurando la cobertura completa del horario de atención.
4. Se registrarán las llamadas en fichas de autoevaluación para asegurar un seguimiento y control de la atención brindada.



ARTÍCULO 7º.- CAPACITACIÓN DE VOLUNTARIOS. El Departamento Ejecutivo Municipal, a través de la Secretaría que corresponda, organizará programas de capacitación dirigidos a los voluntarios del programa Hablamos?, que incluirán:

- Envejecimiento, soledad y depresión en personas mayores.
- Técnicas de intervención en crisis y primeros auxilios psicológicos.
- Comunicación afectiva y estrategias de derivación a servicios profesionales cuando sea necesario.
- Protocolos de actuación ante situaciones conflictivas y de vulneración de los derechos de las personas mayores.

ARTÍCULO 8º.- DIFUSIÓN DEL PROGRAMA. El Departamento Ejecutivo Municipal, en conjunto con la Secretaría que corresponda, llevará adelante campañas de difusión del Programa Hablamos?, utilizando medios masivos y redes sociales, para sensibilizar a la comunidad sobre la importancia del acompañamiento a personas mayores y promover el uso del servicio.

ARTÍCULO 9º.- EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO. Se realizará una evaluación anual del Programa Hablamos?, en la cual se analizarán los siguientes indicadores:

- Número de llamadas atendidas.
- Número de personas derivadas a servicios profesionales.
- Evaluaciones de satisfacción por parte de los beneficiarios y voluntarios.
- Impacto del programa en la calidad de vida de las personas mayores atendidas.

ARTÍCULO 10º.- ARTICULACIÓN CON OTROS PROGRAMAS. El Programa Hablamos? se articulará con otros programas municipales destinados a personas mayores, tales como clubes de abuelos, CAMMP (Centro de adultos mayores de la Municipalidad de Posadas), delegaciones, CAV(Centro de atención al vecino), y demás lugares que la autoridad de aplicación crea conveniente.

ARTÍCULO 11º.- SE establece como Autoridad de aplicación de la presente Ordenanza la Secretaría y/o área que el Departamento Ejecutivo Municipal determine.

ARTÍCULO 12º.- SE autoriza al Departamento Ejecutivo Municipal a reglamentar y a afectar las partidas presupuestarias necesarias para la implementación de la presente Ordenanza.

ARTÍCULO 13º.- DE FORMA.-

FUNDAMENTOS

La presente iniciativa surge como respuesta al compromiso de asistir y acompañar a las personas mayores de la Ciudad de Posadas, creando vínculos que les brinden contención emocional y social. A través del Programa de Acompañamiento Telefónico



a Personas Mayores, se busca no solo ofrecer un espacio de apoyo sino también permitir que las personas mayores sean partícipes activas, brindando ayuda a sus pares y adquiriendo habilidades humanitarias que enriquezcan su experiencia en causas sociales. De esta manera, se reconoce el enorme valor de las personas mayores como recurso inestimable en la construcción de una sociedad más solidaria.

El envejecimiento trae consigo cambios sociales significativos, y en muchos casos, la sociedad asocia la vejez con deterioro y vulnerabilidad, lo que desvaloriza la imagen de las personas mayores. Sin embargo, esta etapa de la vida también ofrece la posibilidad de resiliencia y crecimiento, y mediante este programa se les ofrece la oportunidad de ayudar a quienes enfrentan situaciones de soledad, crisis emocionales y falta de apoyo social.

Muchas personas mayores transitan este proceso en soledad y abandono, mientras que otras tienen la fortuna de contar con redes de apoyo afectivo. A través de la participación en este programa, se busca que aquellas personas mayores que disponen de tiempo libre tras su jubilación puedan utilizarlo de manera productiva, encontrando en el acompañamiento a sus pares una fuente de satisfacción personal, mejorando su autoestima y sensibilidad hacia las necesidades ajenas.

El programa pretende abordar diversos problemas, como la falta de atención y asistencia a personas mayores en momentos de crisis emocionales y psicológicas, debido a factores como la falta de accesibilidad a servicios, problemas económicos o deficiencias en los sistemas de salud. Asimismo, busca promover el bienestar psicológico y social de las personas mayores mediante el uso de voluntarios capacitados, quienes a su vez logran encontrar en este servicio una oportunidad para mejorar su propio proceso de envejecimiento.

Los problemas que intenta abarcar el presente programa son:

1. La falta de atención y asistencia a las personas mayores en momentos de crisis vitales y psicológicas. La misma se debe a una multiplicidad de razones, entre las cuales se pueden nombrar la dificultad de accesibilidad (por problemas económicos, impedimentos físicos, etc.), falta de vacancia de turnos, deficiencia en la cobertura de las obras sociales de los jubilados, etc.
2. Promover el bienestar psicológico y social de las personas mayores. Se incluye en este proyecto a voluntarios (también personas mayores) que han tenido el “privilegio” de contar con las herramientas adecuadas para comprender su propio proceso de envejecimiento y abordar con mejores recursos las pérdidas y cambios de esta etapa, transformándose así de receptores a actores de cambio para con sus pares etáreos.

Existen múltiples sucesos vitales que ponen en riesgo el equilibrio emocional de las Personas Mayores, y en algunos casos hasta su integridad psicológica e incluso física. La muerte del cónyuge, de un hijo o amigos, una mudanza, la separación o el divorcio, la partida de los hijos, un cambio abrupto en los ingresos económicos o el estado financiero, problemas de salud, fechas cargadas de afecto (cumpleaños, fiestas navideñas, etc.) son eventos que pueden desencadenar crisis personales. El proceso de envejecimiento y los cambios que supone inauguran un gran número de oportunidades de crisis y amenazas al psiquismo de los mayores. En muchos casos, y



dependiendo de su personalidad, los pone en situaciones de mayor fragilidad psicológica y vulnerabilidad; agravándose si no existe apoyo emocional (familiares, allegados, vecinos), y si la situación económica es amenazante.

De acuerdo a lo expresado con antelación, considero propicio impulsar un programa de contención y acompañamiento telefónico para las personas mayores, aportando un espacio de calidad y donde este sector tan vulnerable pueda a través de escucha a sus necesidades y el intercambio puedan sentirse cómodos y puedan mejorar su autoestima, autonomía física-psíquica y que de alguna manera esta acción garantice su calidad de vida.

Por estas razones, y por razones que expondré oportunamente, solicito a mis pares el acompañamiento para la aprobación del presente proyecto de Ordenanza.