



*Honorable Concejo Deliberante
de la Ciudad de Posadas*

ORDENANZA XII - N° 143

EL HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE POSADAS
SANCIONA CON FUERZA DE
ORDENANZA:

ARTÍCULO 1.- Se crea en el ámbito de la ciudad de Posadas el Programa Acompañamiento Telefónico a Personas Mayores, denominado ¿Hablamos?

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

ARTÍCULO 3.- 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 4.- Objetivos. El programa ¿Hablamos? tiene los siguientes objetivos:

- a) brindar asistencia y acompañamiento telefónico a personas mayores en situación de soledad, aislamiento o en crisis, de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas;
- b) sensibilizar e informar a la comunidad sobre las problemáticas del envejecimiento, soledad y depresión, promoviendo una red solidaria de apoyo;
- c) 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;
- d) 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 5.- Destinatarios. El Programa estará dirigido a personas mayores de 60 años residentes en la Ciudad, que se encuentren en situaciones de crisis, soledad, depresión o carencia de redes de apoyo familiares.

ARTÍCULO 6.- Autoridad de Aplicación. Será Autoridad de Aplicación de la presente Ordenanza la Secretaría y/o área que el Departamento Ejecutivo Municipal determine.

ARTÍCULO 7.- Función.



*Honorable Concejo Deliberante
de la Ciudad de Posadas*

- a) el Programa ¿Hablamos? contará con una línea telefónica gratuita de alcance Municipal, para que las personas mayores puedan acceder al servicio sin costos;
- b) 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;
- c) los voluntarios realizarán turnos rotativos de tres horas diarias, asegurando la cobertura completa del horario de atención;
- d) se registrarán las llamadas en fichas de autoevaluación para asegurar un seguimiento y control de la atención brindada.

ARTÍCULO 8.- Capacitación de Voluntarios. La Autoridad de Aplicación realizará capacitación a los voluntarios del Programa ¿Hablamos?, que contenga:

- a) contenidos de envejecimiento, soledad y depresión en personas mayores;
- b) técnicas de intervención en crisis y primeros auxilios psicológicos;
- c) comunicación afectiva y estrategias de derivación a servicios profesionales cuando sea necesario;
- d) protocolos de actuación ante situaciones conflictivas y de vulneración de los derechos de las personas mayores.

ARTÍCULO 9.- Evaluación y Seguimiento. Se realizará una evaluación anual del Programa ¿Hablamos?, en la cual se analizarán los siguientes indicadores:

- a) número de llamadas atendidas;
- b) número de personas derivadas a servicios profesionales;
- c) evaluaciones de satisfacción por parte de los beneficiarios y voluntarios;
- d) impacto del programa en la calidad de vida de las personas mayores atendidas.

ARTÍCULO 10.- 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 11.- El Programa se complementará y regirá de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Anexo Único, que forma parte integrante de la presente Ordenanza.



*Honorable Concejo Deliberante
de la Ciudad de Posadas*

ARTÍCULO 12.- Se faculta al Departamento Ejecutivo Municipal a realizar campañas de difusión 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 13.- Se faculta al Departamento Ejecutivo Municipal a reglamentar y afectar las partidas presupuestarias necesarias para la implementación de la presente Ordenanza.

ARTÍCULO 14.- Se comunique al Departamento Ejecutivo Municipal, se publique y archive.

Dada en la Sala de Sesiones de este Honorable Cuerpo en su Sesión Ordinaria N° 04 del día 27 de marzo de 2025.-

Firmado:

Abg. Jair Dib – Presidente – Honorable Concejo Deliberante de la Ciudad de Posadas.

Téc. Gustavo Turkienicz – Secretario – Honorable Concejo Deliberante de la Ciudad de Posadas.