

**ORDENANZA PARA EL
BUEN TRATO AL ADULTO MAYOR
EN LA COMUNA DE TALAGANTE**

ORDENANZA N° 002

TALAGANTE, 18 DE OCTUBRE DE 2018.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

- 1) La necesidad de la Municipalidad de Talagante, de sancionar la Ordenanza para “El Buen Trato al Adulto Mayor en la Comuna de Talagante”;
- 2) El Acuerdo N°234 del Honorable Concejo Municipal, de fecha 04 de octubre de 2018, que aprueba la Ordenanza para “El Buen Trato al Adulto Mayor en la Comuna de Talagante”;
- 3) Lo dispuesto en el artículo 19°, números 1 y 4 de la Constitución Política del Estado;
- 4) Lo dispuesto en los artículos 1° inciso 2°, 3°, 4° y 12° de la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades;
- 5) La facultad del Alcalde para representar a la Municipalidad de Talagante, que emana de la Sentencia de Proclamación, dictada por el Primer Tribunal Electoral de la Región Metropolitana, de fecha 23 de Noviembre de 2016, y

TENIENDO PRESENTE, las facultades que le confiere el Decreto con Fuerza de Ley N° 1 de 26 de Julio de 2006, de Ministerio del Interior, que fija el texto Refundido Coordinado y Sistematizado, de la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus posteriores modificaciones.

ORDENO:

ARTÍCULO PRIMERO: APRUÉBESE la Ordenanza para “El Buen Trato al Adulto Mayor en la Comuna de Talagante”, cuyo texto es el siguiente:

TÍTULO PRELIMINAR **OBJETIVO**

Mejorar la calidad de vida de los adultos mayores de la Comuna, entregándoles una atención, orientación o respuesta a sus requerimientos de manera eficiente y certera, basada siempre en el buen trato, entendiendo sus necesidades y teniendo en consideración las características de este grupo etario a través de una escucha activa, centrada en la persona y respetando sus derechos, entregando así, una atención igualitaria con los otros grupos que residen en esta comuna.

Así mismo, la Ordenanza busca fortalecer las redes de apoyo para el buen trato, de los sectores públicos y privados de la comuna de Talagante para fortalecer que los adultos mayores permanezcan activos y presentes en la comunidad.

En este sentido, la presente Ordenanza pretende propender a un trato adecuado en el acceso a los Servicios, generando dignidad y bienestar en la vejez, etapa entendida como un proceso normal en el desarrollo de la vida.

Además del aspecto normativo, se pretende capacitar al personal de los diversos servicios y/o instituciones públicas y privadas y a los propios Adultos Mayores en los aspectos del buen trato.

Los principios fundamentales para la presente Ordenanza para la protección del adulto mayor son: a) La valoración y reconocimiento individual, comunitario e institucional de cada uno de ellos; b) La comunicación centrada en “escuchar, conocer y empatizar”; c) La igualdad; d) La dignidad, e) La calidad de vida y f) El bienestar y adaptación.

TÍTULO I **FINALIDAD Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Artículo 1º.- La presente ordenanza tiene como finalidad:

- a) Brindar a los Adultos Mayores espacios propicios de sociabilización e integración, promoviendo su participación activa en la Comunidad.
- b) La promoción en los Servicios y/o Instituciones de un trato diligente, respetuoso y solidario con las personas mayores.
- c) Velar por bienestar de los adultos mayores fomentando y promoviendo el respeto y buen trato a estos especialmente respecto a los Servicios a que accede.

Artículo 2º.- El ámbito de aplicación de la presente Ordenanza se circunscribe a las entidades públicas y privadas que entreguen servicios de cualquier naturaleza a personas consideradas adulto mayor. Así mismo, tendrá aplicación a las personas que circulen en lugares y espacios públicos o de acceso público tales como aceras, calzadas, refugios peatonales, parques y en general en todos los bienes nacionales de uso público de la comuna.

TÍTULO II **DE LAS DEFINICIONES Y CONCEPTOS**

Artículo 3º.- Para los efectos de la presente Ordenanza, se entenderá por:

- a) **PERSONA ADULTO MAYOR:** Grupo poblacional de hombres y mujeres con 60 años o más de edad.
- b) **BUEN TRATO:** Hace referencia al conjunto de actitudes de los funcionarios y trabajadores de los diversos servicios y/o instituciones destinadas a establecer una relación fundada en el respeto, acogida, atención, entrega de información y comunicación.
- c) **MALTRATO:** Cualquier acto u omisión que cause daño o angustia a una persona adulta mayor, ya sea de carácter físico o emocional. Son manifestaciones de "Maltrato al Adulto Mayor", entre otras las siguientes: empujones o zamarreos, golpes, acciones que producen angustia, pena, estrés, sentimientos de inseguridad, baja autoestima, y/o agreden la identidad, dignidad y respeto de la autonomía de una persona mayor, insultos y agresiones verbales, humillaciones, infantilización, ridiculización, silencios ofensivos y falta de respuesta a sus consultas en forma intencionada.
- d) **ENVEJECIMIENTO:** Proceso que es parte natural del ciclo de vida de las personas. La forma y ritmo de envejecimiento es un proceso gradual diferente en cada persona que responde a la interrelación de factores genéticos, culturales, sexo, entorno físico, social y económico, el estilo de vida, entre otros.
- e) **SERVICIOS PÚBLICOS:** Órganos administrativos del Estado centralizados y descentralizados, encargados de satisfacer necesidades colectivas, de manera regular y continua que dependen del Estado, a modo de ejemplo tenemos la Dirección del Trabajo, el Servicio de Impuestos Internos, el Gobierno Provincial, Servicio de Vivienda y Urbanismo (SERVIU), etc.
- f) **ENTIDADES PRIVADAS:** Son Sociedades, Fundaciones, Corporaciones, empresas con o sin fines de lucro que prestan servicios particulares, tales como la Compañía General de Electricidad (CGE), la Banca Privada, Aguas Andinas, etc.
- g) **ESCUCHA ACTIVA:** Consiste en atender a la totalidad del mensaje que se recibe; es decir, prestar atención no sólo a lo que se dice (el contenido) sino también al "cómo se dice", fijándose en los elementos no verbales y paraverbales, mirarle, dedicarle tiempo, hacerle ver que tenemos en cuenta sus opiniones. La comunicación y la escucha activa son procesos fundamentales en el bienestar de las personas cuando van envejeciendo. El Concejo Municipal escuchará presencialmente, a las organizaciones de adultos mayores de la comuna, en los temas que resulten de su interés, cada vez que lo requieran mediante solicitud formal dirigida al Alcalde o su presidente, mediante carta ingresada a través de oficina de partes.

TÍTULO III

OBLIGACIONES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y ENTIDADES PRIVADAS

Artículo 4°.-Serán obligaciones de la Entidades Públicas y Privadas que presten un servicio al "Adulto Mayor" las siguientes:

- a) Respecto a los Funcionarios o Trabajadores que se desempeñan en la Comuna de Talagante y que atiendan directamente al público, deberán portar las identificaciones visibles al usuario "Adulto Mayor";
- b) Implementar espacios adecuados para la atención de los adultos mayores, tales como filas preferenciales, cajas o módulos de atención segregados, cumplir y hacer cumplir las medidas adoptadas por cada entidad.
- c) Contar con personal capacitado y certificado para la oportuna y eficaz atención del adulto mayor, capaz de informar, describir funciones de la Entidad respectiva, entregando siempre un trato digno, amable, amigable a todo adulto mayor, utilizando un lenguaje simple y claro.
- d) La instalación de asientos preferenciales debidamente identificados, así como también instalación de un afiche correspondiente a la campaña de "Buen Trato al Adulto Mayor", el que deberá ser visible y destacarse, con medidas aproximadas de 60 centímetros de alto por 40 centímetro de ancho, con la siguiente leyenda: **"Aquí yo respeto tus años, Campaña Buen Trato al Adulto Mayor"**.
- e) Las entidades públicas o privadas dispondrán de al menos un funcionario o trabajador que se someterá a capacitación impartida por la Municipalidad en el marco de la campaña del Buen Trato al Adulto Mayor, el que será debidamente certificado.
- f) Aquellas entidades que expendan medicamentos, además de la rotulación de laboratorio, deberán incorporar, en un lenguaje sencillo y claro, para qué patología, enfermedad o dolencia está indicado aquel medicamento.

Artículo 5°: EN CUANTO AL TRANSPORTE PÚBLICO

Las empresas de transporte público de pasajeros procurarán mantener tarifas preferenciales al adulto mayor, y dispondrán en los microbuses de, a lo menos, un asiento preferencial para el adulto mayor, espacios adecuados para el transporte de sillas de ruedas o muletas o cualquier otro implemento necesario para la movilidad del mismo.

ARTICULO 6°.- Se prohíbe a cualquier persona proferir expresiones ofensivas, descalificadoras, denigrantes o humillantes a un adulto mayor y en general desplegar cualquier conducta de maltrato definida en el Artículo 3 letra c) de la presente Ordenanza.

ARTICULO 7°.- CAPACITACIÓN: La Municipalidad de Talagante capacitará periódicamente a los funcionarios y trabajadores encargados de la atención de los Adultos Mayores con el objeto de profundizar en el Buen Trato al Adulto Mayor, traducido en un trato digno, amable, amigable, y con especial énfasis en la comunicación intersectorial, esto es, propender a la coordinación común entre los servicios que prestan todas las entidades tanto públicas como privadas para la atención al adulto mayor.

La Municipalidad a su vez capacitará a los Adultos Mayores de la comuna respecto del ejercicio de sus derechos y obligaciones, todo ello en el marco de la campaña por el "Buen Trato al Adulto Mayor".

TÍTULO IV

DENUNCIA Y SANCIONES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO

Artículo 8°.- El incumplimiento de cualquiera de las disposiciones de la presente Ordenanza será conocido por el Juzgado de Policía Local de conformidad a lo establecido en el art. 13 letra b) de la ley 15.231 y será sancionado con una multa de 1 a 5 Unidades Tributarias Mensuales (UTM), la que en caso de reincidencia 5 Unidades Tributarias Mensuales. Podrá denunciar tanto el afectado como cualquier persona que advierta de un acto u omisión que infrinja las normas del presente cuerpo normativo. Dicha denuncia podrá ser verbal ante los Inspectores Municipales o Carabineros de Chile o bien por escrito ante el Juzgado de Policía Local, debiendo el denunciante proporcionar todos los antecedentes que disponga para una acertada resolución por parte del Órgano Jurisdiccional.

Artículo 9°.- Corresponderá a los Inspectores Municipales y a Carabineros de Chile la fiscalización del cumplimiento de las disposiciones de esta Ordenanza.

TÍTULO V

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 10°.- La Municipalidad podrá realizar campañas de prevención y educación que sensibilicen a la población sobre el buen trato al adulto mayor. Podrá así mismo exhibir en recintos municipales, parques, plazas, refugios peatonales y demás espacios públicos de la comuna, carteles educativos con el fin de prevenir el mal trato al adulto mayor. El Municipio realizará actividades conducentes a celebrar y reconocer a los adultos mayores de la comuna representados por las distintas organizaciones funcionales a las que pertenecen, al menos una vez al año mediante una actividad masiva denominada "PASANDO AGOSTO", con el objeto de fortalecer los lazos entre las distintas agrupaciones en su relación con la Municipalidad como representante de la comunidad.

Artículo 11°.- EN CUANTO A LA ADHESIÓN A LA CAMPAÑA.

Los servicios y/o instituciones que adhieran a la Campaña Municipal del Buen Trato al Adulto Mayor, tanto del sector público como privado, podrán celebrar convenios tendientes a promover las buenas prácticas al Adulto Mayor. En este sentido se entienden como "Buenas Prácticas", las siguientes:

- 1.- Tratar al Adulto Mayor sin paternalismos, como adulto, por su nombre y sin apelativos como "abuelito", "viejita", entre otros;
- 2.- Entregar información fidedigna al Adulto Mayor y no a otro miembro de la familia y en caso de ir acompañado, dirigirse a él y explicarle la cantidad de veces que sea necesario.
- 3.- Contar con informativos escritos (dípticos, trípticos, etc.), con lenguaje claro y letra de tamaño grande, que permita su fácil comprensión;
- 4.- Implementar un servicio telefónico, que le permita al Adulto Mayor realizar las mismas consultas que presencialmente, evitando con ello su concurrencia al servicio y/o entidad;
- 5.- Contar con la implementación necesaria, que permita proteger la intimidad del adulto mayor;
- 6.- Contar con un proceso de acompañamiento entre el funcionario y/o empleado y el Adulto Mayor con el objeto de que éste pueda concretar el trámite por el que concurrió al lugar;

- 7.- Contar con señaléticas comprensibles que permitan al Adulto Mayor ubicarse dentro de sus dependencias sin problema;
- 8.- El Adulto Mayor debe poder captar que tendrá una atención preferente y prioritaria, lo que tiene que ser de público conocimiento, por lo cual debe estar explicitado en la página web, periódicos, informativos, etc. e informado de manera visible en las dependencias del establecimiento;
- 9.- Las citaciones, que la entidad deba enviarle a un Adulto Mayor, serán redactadas en lenguaje claro, comprensible y sencillo;
- 10.- Implementación de procedimientos que permitan simplificar los trámites, evitando el desplazamiento innecesario del Adulto Mayor;
- 11.- Si al momento de ser consultado por un Adulto Mayor no se cuenta con el tiempo necesario para brindarle una buena atención, explicarle la situación y aplazarlo.

BUENAS PRÁCTICAS EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD

- 1.- Trato con respeto, tanto en la unidad administrativa como en las consultas;
- 2.- Información de forma clara, sencilla y detallada de sus enfermedades y sobre las posibilidades diagnósticas, terapéuticas o de cuidado existentes;
- 3.- No hacerles sentir una carga porque tomen muchos medicamentos o tengan varios problemas de salud;
- 4.- Paciencia de los profesionales, si tardan más en desnudarse para ser examinados, se mueven más lentamente o se demoran más en entender las explicaciones;
- 5.- Que no se achaque todos sus males a su edad;
- 6.- Escucharles, permitiéndoles expresarse y considerar sus opiniones y preferencias;
- 7.- Fomentar los hábitos de vida saludable, a través de la realización de ejercicio físico adecuado para cada persona, alimentación adecuada, situaciones de riesgo de accidentes, etc.;
- 8.- Actuación y rehabilitación en las dependencias del centro de salud, informando y facilitando las ayudas técnicas que precisen;
- 9.- Promover activamente desde la consulta la mantención de los contactos familiares y sociales, evitando el aislamiento;
- 10.- Implementar visitas domiciliarias de médicos, enfermeras y/o asistentes sociales para el adulto mayor dependiente, evitando con ello su concurrencia hasta el centro de salud.

Artículo 12°.- La Municipalidad dictará un catálogo de buenas prácticas ciudadanas, orientadas al buen trato hacia los adultos mayores de la comuna.

Artículo 13°.- Toda organización territorial y/o funcional de la comuna que acceda a fondos municipales, deberá realizar a lo menos una jornada de capacitación a sus asociados, tendiente a promocionar el buen trato al adulto mayor.

ARTÍCULO SEGUNDO: La presente Ordenanza comenzará a regir 30 días después de la fecha de publicación en el Diario Oficial o Diario de circulación Comunal.

ARTICULO TERCERO: PUBLÍQUESE por la Dirección de Administración y Finanzas la presente Ordenanza en la página Web Municipal, el Diario Oficial o Diario de circulación Comunal. -

ARTICULO CUARTO: REMÍTASE copia de la presente Ordenanza, a todos los Servicios Públicos, como así mismo a la Entidades Privadas de la Comuna que prestan servicios a los "adultos mayores".

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.

CARLOS ÁLVAREZ ESTEBAN
ALCALDE

RICARDO CARRASCO ROJAS
SECRETARIO MUNICIPAL

CAE/RCR/SMA/vpb

DISTRIBUCIÓN

- Dirección de Control
 - Secretaría Municipal
 - Alcaldía
 - Administración Municipal
 - Dirección de Administración y Finanzas
 - Departamento de Rentas
 - Dirección de Asesoría Jurídica
 - I.T.
 - Oficina de Partes
-