

Dificultad evidencia necesidad de reforzar canales oficiales en la comunicación sanitaria:

# Temor a engaños por llamadas de números desconocidos complica comunicación entre centros de salud y pacientes

Funcionarios y dirigentes han optado por guardar los números de contacto en los teléfonos de quienes solicitan horas o esperan por un examen.

CLAUDIO SANTANDER

La creciente desconfianza hacia las llamadas telefónicas de desconocidos, motivada por el temor a estafas y otros ilícitos, ha afectado directamente a diversos servicios que dependen del contacto con los usuarios, como ocurre en el ámbito de la salud. Un escenario que dificulta, especialmente, el contacto con pacientes adultos mayores en tratamiento médico o a la espera de exámenes. Según reconocen fuentes de Salud, este escenario presenta más complejidades ante la escasa vinculación de este segmento etario a otras plataformas digitales, como correo electrónico o redes de mensajería. “La gente de la tercera edad no responde los teléfonos que no conoce. Yo les pego el número de teléfono o me marcan y se los guardo, porque el teléfono que se usa acá es fijo”, describe la administrativa de un centro de salud familiar en la Región del Biobío, sobre la estrategia individual que ha empleado para enfrentar esta situación. Jacqueline Echeverría (61), presidenta del Consejo Consulti-



Los sucesivos casos de engaños y estafas mediante llamadas telefónicas han llevado a las policías y autoridades a implementar campañas para mantenerse alerta a llamadas y mensajes de desconocidos.

vo de Usuarios del Hospital Carlos Cisternas de Calama, plantea que ante el temor de las llamadas de desconocidos también han optado por algunas medidas para no perder las horas de atención en el hospital o consultorios. “Tenemos diferentes WhatsApp en la zona que me toca re-

presentar. Ahí les indicamos a los usuarios que cuando vayan a pedir las horas dejen grabados los números del hospital, del laboratorio, los números de los exámenes. Esa es una pequeña solución. Incluso nosotros mismos se los dejamos grabados o se los enviamos a los usuarios. Con

“A uno como dirigente y persona mayor le pasa a diario. Son tantas las llamadas que uno recibe, que uno ya tiene temor de contestar por el peligro de algún engaño”.

JOSÉ MANUEL VIVALLO  
DIRIGENTE DE ADULTOS MAYORES DE COYHAIQUE

“Se trata de un problema que requiere medidas urgentes de identificación clara de llamadas institucionales, ya que termina transformándose en una barrera de acceso a la atención de salud”.

CLAUDIA PIZARRO  
DIRECTORA NACIONAL DE ENFERMEROS

mayor razón en el caso de los adultos mayores, porque ellos son los que menos contestan por las estafas”, afirma. “Han ocurrido muchas estafas

también diciendo que llaman de los consultorios. Les piden los datos, especialmente, a los adultos mayores”, añade. “El problema es que se pierde la atención, cuando se piden horas y las dan de un mes o cada dos meses, dependiendo de que exista el espacio (para atención) o los insumos para hacer los exámenes, como ocurre en el sistema público”, acota también representante de los usuarios de un Centro de Salud Familiar (Cesfam) en esta comuna nortina.

## Engaños en llamadas

Entre los ilícitos cometidos por llamadas de desconocidos, también perpetrados por reos, figuran estafas financieras, extorsiones, amenazas, suplantación de identidad y obtención ilícita de datos personales.

A este panorama se agrega que la implementación de los prefijos telefónicos 600 u 809 como número definido para llamadas comerciales y de cobranzas de distintas compañías, con el fin de evitar llamadas no deseadas, ha dificultado la comunicación de distintas compañías con sus usuarios.

“Es un tema que nos tiene preocupados. Son muchas las llama-

das que uno recibe a diario, y con números extraños. Hay temor a las estafas, por eso mismo a veces no se atienden cuando podrían estar llamando desde el hospital o un centro de Salud”, lamenta José Manuel Vivallo (68), presidente de la Unión Comunal de Adultos Mayores de Coyhaique.

Claudia Pizarro, directora nacional de la Federación Nacional de Asociaciones de Enfermeras y Enfermeros de Chile (Fenasenf), reconoce que el problema requiere medidas ur-

gentes de identificación de llamadas institucionales, al posicionarse como una barrera de acceso a la atención. “Este es un tremendo tema. Vemos con

preocupación que el aumento de estafas telefónicas está generando desconfianza a contestar llamados desde números desconocidos, lo que está afectando la comunicación entre el sistema público de salud y los usuarios”, describe.

Añade que “esto genera que muchas personas no reciban información oportuna sobre confirmación o cambios de horas, reprogramaciones y consultas, con impacto directo en la continuidad de la atención y en el aumento de inasistencias”.

**600 006 1022**  
El Ministerio de Salud informó que mediante ese número realiza el contacto con pacientes.