

ZOIA PEDREROS, DIRECTORA DE LA TELETÓN COQUIMBO

"La gente siente esta obra como una responsabilidad colectiva"

ÓSCAR ROSALES CID
 La Serena

A 23 años de su instalación en la región, la directora del Instituto Teletón Coquimbo, Zoia Pedreros, repasa los principales hitos, desafíos y aprendizajes de una institución que ha atendido a más de 4.700 niños, niñas y jóvenes con discapacidad motora.

Destaca la resiliencia del equipo tras el tsunami de 2015, el trabajo articulado con la red de salud y el respaldo permanente de la comunidad.

—¿Cómo enfrentan como Teletón Coquimbo este nuevo aniversario?

"Estamos cumpliendo 23 años de funcionamiento en la Región de Coquimbo y lo hacemos con mucha satisfacción. Hay un legítimo orgullo por lo que hemos construido en este tiempo, considerando que nuestra historia no ha estado exenta de dificultades: cambios de sede, emergencias como el tsunami y diversos desafíos propios del crecimiento institucional. A pesar de ello, hemos logrado mantener una cobertura acorde a las necesidades de la región y acompañar a las familias de manera permanente. En estos años hemos atendido a más de 4.700 usuarios y hoy contamos con un edificio moderno, que reúne las condiciones necesarias para entregar una atención de calidad. Además, hemos fortalecido nuestros procesos, mejorando la oportunidad de atención y adaptándonos a los requerimientos de las familias. Eso nos tiene muy conformes".

—¿Cuáles son los casos que más atienden?

"Atendemos a niños, niñas y jóvenes hasta los 20 años que presentan discapacidad motora, generalmente asociada a enfermedades de origen neuromusculares. La mayor parte de nuestros usuarios corresponden a casos con secuelas de parálisis cerebral, pero también abordamos

La institución se encuentra celebrando sus 23 años de funcionamiento en la región, siendo lo más destacado en estos años la construcción del moderno edificio en el cual, hoy, opera la institución, luego de perder el propio a raíz del tsunami del año 2015.



CEBIDA

una amplia variedad de diagnósticos: lesiones del sistema nervioso central, lesiones medulares —congénitas o adquiridas—, amputaciones y enfermedades neuromusculares. Se trata de un grupo de pacientes que requiere procesos de rehabilitación prolongados, enfocados principalmente en mejorar su funcionalidad y calidad de vida".

—¿Cómo evalúa el trabajo realizado y cómo los perciben sus usuarios?

"Tenemos mecanismos sistemáticos para medir la percepción de nuestros usuarios. Desde hace años aplicamos encuestas de satisfacción, lo que nos permite tener una trazabilidad clara en el tiempo. Es un instrumento muy completo, que evalúa distintos aspectos

de la atención y funciona como un termómetro clave para nosotros. Los resultados han sido consistentemente positivos, con niveles de satisfacción superiores a los habituales en instituciones de salud. A esto se suma el respaldo ciudadano que se expresa cada año en la campaña Teletón. Ese apoyo también es una señal de confianza en nuestro trabajo, en nuestra transparencia y en la forma en que rendimos cuentas. Ambos elementos nos indican que estamos cumpliendo adecuadamente nuestra misión".

—¿Cómo se vinculan con la red de salud y la comunidad regional?

"Formamos parte de la red de salud de la región. Si bien somos una institución privada, funcionamos de manera muy integrada con el sistema público. Los pacientes son derivados desde la red asistencial y, a su vez, articulamos con ella la continuidad de tratamientos o prestaciones complementarias. Además, pertenecemos a la red nacional Teletón, lo que nos permite derivar casos de mayor complejidad a centros especializados en ciudades como Santiago o Valparaíso, especialmente para cirugías. Esta articulación amplía nuestra capacidad de respuesta y mejora la eficiencia de la atención".

—El tsunami de 2015 fue un golpe muy duro. ¿Cómo enfrentaron ese

proceso?

"Aunque yo no estaba en ese momento, es una experiencia muy significativa para la institución. Fue una etapa marcada por la resiliencia y el compromiso del equipo. A pesar de perder infraestructura y equipamiento, la atención no se detuvo. Se trabajó en condiciones muy precarias, primero en espacios transitorios y luego en dependencias provisionales durante varios años. La comunidad también jugó un rol clave en ese proceso. Finalmente, gracias al apoyo del gobierno regional, se pudo concretar la construcción del edificio actual. Hoy contamos con instalaciones modernas, que reflejan ese esfuerzo colectivo".

—¿Cómo enfrentan la dependencia del financiamiento vía campaña?

"Efectivamente, una parte importante de nuestro financiamiento proviene de la campaña anual. El Estado aporta a través de un convenio con FONASA, pero ese monto representa cerca de un 25% del presupuesto total. Entendemos que la rehabilitación es un derecho, y en ese sentido el Estado debería tener un rol más protagónico. Sin embargo, la actual fórmula de colaboración entre sector público, privado y ciudadanía ha permitido garantizar el acceso a la atención sin listas de espera. El sistema público ha avanzado en rehabilitación, principalmente en población adulta, y esperamos que en el futuro pueda ampliar su cobertura".

—¿Qué representa hoy la figura de Mario Kreutzberger?

"Su relevancia es indiscutible. Lo que ha logrado movilizar durante décadas no tiene precedentes en el país. Es una figura fundamental en la historia de Teletón y en la construcción de esta obra colectiva. Sabemos que en algún momento se deberá enfrentar una transición, pero su legado ya está profundamente instalado en la sociedad chilena. La Teletón trasciende a las personas y se ha convertido en un compromiso compartido por el país".

—¿Qué mensaje entrega en este nuevo aniversario?

"Quiero destacar el compromiso del equipo humano que forma parte de Teletón Coquimbo, que se mantiene intacto después de 23 años. Nuestro foco sigue siendo entregar la mejor atención posible. También agradecemos a la comunidad por su confianza y a nuestro voluntariado, que hoy cuenta con 131 personas. Ellos son un apoyo fundamental y reflejan el espíritu solidario que sostiene esta obra. La Teletón es, sin duda, un esfuerzo colectivo del que todos somos parte".