LITORALPRESS

Fecha: 12-07-2025
Medio: El Mercurio
Supl. : El Mercurio - Sábado
Tipo: Noticia general
Título: **LLAMADAS EN ESPERA**

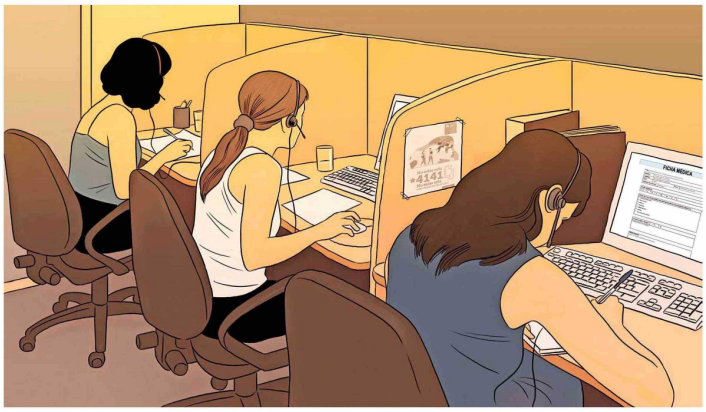
Pág. : 4
Cm2: 524,0

Tiraje: 126.654
Lectoría: 320.543
Favorabilidad: No Definida

LLAMADAS EN ESPERA

A casi dos años de haber sido lanzada, la Línea de Prevención del Suicidio (LPS) aún revela las grietas de un sistema que, pese a cifras oficiales y su promoción estatal, no siempre logra responder a tiempo. Aquí, testimonios de usuarios, psicólogos y profesionales del *call center* evidencian la escasa capacitación y un funcionamiento que dista de lo prometido. Esto, mientras las tasas de suicidio en Chile siguen en aumento.

POR **JOANNE ACEVEDO** ILUSTRACIÓN **FRANCISCO JAVIER OLEA**



Los psicólogos de turno comparten espacio con funcionarios de áreas administrativas del Minsal, personal de Mi Idea y de la Tesorería de la República. "El usuario se queja. Es tanto el ruido que se escucha alrededor que nos mandan a la punta del cerro", dice un psicólogo de la línea.

Bastián Romero, de 24 años, recuerda perfectamente esa llamada, realizada en un momento límite, en que lo dejaron en espera.

Durante los últimos meses de 2023, la depresión se extendía a su alrededor como una sombra que le restaba energía para realizar las acciones más pequeñas: Ya no se levantaba, había dejado de bañarse, de lavarse los dientes, incluso de comer. La medicación que le habían indicado cuando le diagnosticaran, en 2021, un trastorno límite de personalidad (TPL), parecía no tener efecto. Y, además, por lo costoso que le resultaba, había dejado de asistir a la terapia semanal con el psiquiatra. Haber migrado a Santiago a estudiar y estar lejos de su familia empeoraba el cuadro: vivía en una casa arrendada junto a conocidos con los que casi no hablaba, por lo que gran parte de sus días lo pasaba encerrado en una pequeña habitación.

—Si no estaba ahí, estaba en la urgencia del Cesfam, donde acudía para calmar mis crisis —dice Bastián, quien contaba entonces con dos intentos de suicidio.

Esa noche del 2023 fue particularmente crítica, asegura. Se sentía muy mal y tuvo la necesidad de hablar con alguien. Tomó su celular y marcó *4141, el número de la Línea de Prevención del Suicidio, una iniciativa implementada desde el Ministerio de Salud a inicios de 2023 que, en septiembre de ese año, celebraría asegurando que de un total de 25 mil llamadas, el 97,5% fueron contestadas con éxito en menos de un minuto.

Sin embargo, Bastián solo escuchó del otro lado la voz de una grabadora que decía: "En este minuto todos nuestros psicólogos se encuentran ocupados...". En ocasiones anteriores había llamado y había ocurrido algo similar. De diez veces que llamó, calcula que solo dos le contestaron.

—Llamé porque ya estaba en las últimas, y pensaba: '¿Realmente voy a hacerlo?'. De verdad necesitaba hablar con alguien —recuerda hoy, algo tenso.

Al cabo de 20 minutos en espera colgó el teléfono.

—A veces, algo tan pequeño como que no te conteste una línea que se supone existe para eso puede ser un detonante súper *cuático* —asegura.

Horas después, Bastián fue llevado por sus compañeros de vivienda a la urgencia del Cesfam. Había intentado quitarse la vida nuevamente.

> "Llamé porque ya estaba en las últimas, y pensaba: '¿Realmente voy a hacerlo?'. De verdad necesitaba hablar con alguien", dice Bastián Romero. Pero nadie contestó.

"Creamos la línea telefónica de prevención al suicidio" fue uno de los legados que destacó el Presidente Gabriel Boric durante su última Cuenta Pública el 1 de junio. Este servicio, impulsado por el Ministerio de Salud, fue lanzado el 13 de enero de 2023 y asegura estar disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Así lo confirma Javiera Erazo, jefa del Departamento de Salud Mental y quien lidera las estrategias de salud mental del Gobierno: "Hasta donde yo tengo antecedentes, esta línea es la primera en Latinoamérica de estas características (...) porque es una línea operada por profesionales y no por voluntarios", cuenta sentada en su oficina en el centro de Santiago. "Lo que siempre ha existido es Salud Responde, un número único para hacer consultas diversas sobre problemas de salud y recomendaciones", agrega.

Sin embargo, diversas notas de prensa han expuesto las dificultades que ha presentado el funcionamiento de la línea durante el 2023 y el 2024. La falta de especialistas atendiendo, personal sobreexigido y saturación constante de la línea son algunas de las controversias principales.

Rocío Báez vive en Valdivia y se desempeña como psicóloga hace 10 años. A pesar de que gran parte de su tiempo se mantiene ocupada atendiendo a pacientes, ha logrado crear una comunidad en Instagram con un foco claro: priorizar la salud mental y compartir consejos: "Yo hablo de salud mental en mis redes sociales y cuando salió la línea, muchas veces la recomendé para quienes tuvieran crisis suicidas, hasta que gran parte de mis seguidoras me dijeron que nadie contestaba", cuenta.

Desde ese entonces, durante el 2023 y 2024, Rocío realizó el mismo ejercicio algunos días al mes y a diferentes horarios: llamar a la línea *4141. Sin embargo, su resultado siempre fue el mismo: "En ninguna de las veces que yo he llamado hubo una respuesta".

Según las últimas cifras del Minsal, obtenidas por solicitud de transparencia y publicadas por el medio Interferencia, la Línea de Prevención del Suicidio pasó de no contestar un 33% de los llamados en 2023, a un 40% hasta septiembre del 2024.

A pesar de esto, Rocío Báez es cauta al comentar esos datos y prefiere enfocarse en un problema de fondo: "En Chile, tenemos una tremenda población usuaria que necesita ayuda, pero muy pocas personas para atenderla. Debería haber más profesionales, pero como no se piensa en esto, se genera una sobrecarga más grande de la que ya existe", explica.

Actualmente, Chile es uno de los países con mayor tasa de suicidios en Latinoamérica. Según datos entregados por la Organización Mundial de la Salud (OMS), en 2024 alcanzó a 10,3 por cada 100.000 habitantes, una cifra en constante incremento que alcanza un índice similar al promedio de la Unión Europea.

Tomás Baader tiene una opinión parecida a la de Rocío Báez. Al igual que Rocío, reside en Valdivia y se ha dedicado a la salud mental más de la mitad de su vida, pero como psiquiatra con mención en medicina de la Universidad de Heidelberg de Alemania. Psicólogos y médicos lo describen como un hombre conocido dentro del rubro, principalmente por el éxito de sus ideas; una de ellas es la creación de la ONG "Alianza Chilena contra la Depresión" en 2012, una organización internacional —en Chile solo opera en la Región de Los Ríos— que busca capacitar e intervenir en situaciones de crisis, luego de que se realice un intento de suicidio, "es más como un seguimiento a la persona durante un año que intenta prevenir los reintentos", explica.

"Todo esto ocurre porque el financiamiento es insuficiente", sostiene el psiquiatra mientras se acomoda en su extensa y blanca oficina. Tras analizar las cifras rescatadas, prefiere no interiorizar en la línea. "No es necesario aumentar la desesperanza", dice. Y agrega: "Se habla mucho de salud mental, pero lo que se hace concretamente en términos de inversión del Estado, la verdad es que es bastante precario", explica. "Lo importante, para analizar sobre esta línea, es cómo funciona".

Según explica Javiera Erazo, la Línea de Prevención del Suicidio actualmente cuenta con 29 psicólogos a cargo. "Lo que se les pide es al menos cinco años de experiencia profesional. Y dentro de esos años, tienen que haber trabajado en servicios de atención directa de personas que incluyeran el riesgo de suicidio", comenta.

Cuando aumentan los llamados —principalmente de noche—, agrega Javiera Erazo, se activa un sistema de rebase y las llamadas son respondidas por profesionales que cotidianamente se desempeñan en otras labores dentro de Hospital Digital, un departamento del Minsal utilizado como una plataforma de telemedicina general. "Ellos también reciben formación clínica para poder resolver las materias de esta línea", argumenta la profesional.

En específico, estas líneas de rebase son contestadas por profesionales de salud, tales como: enfermeras, matronas o kinesiólogos a cargo de las líneas Salud Responde y Saludablemente, iniciativas de orientación general sobre procedimientos médicos y enfermería: "Es calibrar oportunidad con calidad", defiende Javiera Erazo.

A pesar de que se contradiga la estrategia publicitada, para Tomás Baader este sistema de rebase podría ser legítimo "siempre y cuando sean profesionales con certificación en intervención en crisis", precisa. "Es una técnica que requiere una certificación. No es un máster ni diplomado, pero requiere un taller de capacitación probablemente de días. Son horas de formación específica no solo de intervención, sino también aprender a medir el nivel de riesgo del paciente", agrega.

Sin embargo, según el Sindicato de Trabajadores de Redes Asistenciales a Honorarios, las exigencias básicas que menciona el psiquiatra Tomás Baader no concuerdan con la realidad del programa.

"Gran parte de los trabajadores de la Línea de Prevención del Suicidio están asociados al sindicato", explica uno de los representantes del sindicato, son cuatro en total y accedieron a reunirse con "Sábado" dentro de las instalaciones del Minsal. Entre los presentes hay dos profesiones: dos personas trabajan como enfermeras y dos como psicólogos. Todos solicitaron mantener sus nombres bajo anonimato.

"Yo soy enfermera de una de las líneas de rebase y el curso duró dos horas", dice una de las presentes en la reunión. "Es un elemento de discusión constante. La jefatura dice que cualquiera con este curso puede atender, pero yo creo que no es lo mismo. La capacitación es sobre primeros auxilios psicológicos, pero para atender una crisis suicida, el primer auxilio psicológico no está indicado".

Al preguntar por cómo fue la capacitación, se genera un silencio incómodo. "Fue un PowerPoint rápido y solo a algunos se les presentó a escala de Columbia, siete preguntas que evalúan el riesgo, y cómo hacer un plan de seguridad con la persona en crisis. Como no se les hizo a todos, cuando el resto de los colegas tienen dudas, se paran y nos piden ayuda con el caso en línea", explica uno de los psicólogos presentes.

En cuanto a protocolos de respuesta, una de las psicólogas toma la palabra: "Se está trabajando uno hace tres años (...)", dice. Por lo que deben contestar con las habilidades que tienen.

La línea de rebase mencionada, y con más experiencia según los psicólogos, es Saludablemente y es atendida por matronas, ginecólogos y enfermeras. Hoy, alrededor de 12 de sus integrantes trabajan contestando la línea de prevención del suicidio. Sin embargo, esta es una cifra de profesionales con poca experiencia en el campo de la psicología e intervención en crisis que no es contabilizada dentro de la publicidad o propaganda del programa.

Ignacio (su nombre fue cambiado) es uno de los funcionarios que trabajan en el *call center* de la Línea de Prevención del Suicidio. Para llegar a su trabajo, debe salir con al menos dos horas de anticipación. El viaje es largo para él y gran parte de sus compañeros, pues las oficinas están ubicadas en Ciudad Empresarial dentro de la comuna de Huechuraba. Llegó al Minsal hace años y trabaja como psicólogo a honorarios dentro de la Línea de Prevención del Suicidio. De hecho, es uno de los pocos trabajadores que aún se mantienen, "la gente se va muy seguido, por renuncias o despidos", acota.

Al llegar a su destino, siente el caos inmediatamente. Su oficina es compartida con otros 15 psicólogos de turno, además de funcionarios del área administrativa del Minsal, personal de Mi Idea —una empresa de electrodomésticos— e integrantes de Tesorería de la República de Chile. Todos ellos lo acompañan en largas hileras de computadores distanciados por unos pequeños metros. El espacio es pequeño y aunque cada puesto está separado por mamparas, uno de sus principales puntos de estrés es el ruido.

"El usuario también se queja, pero por teléfono es tanto el ruido que se escucha alrededor que nos mandan a la punta del cerro, porque no nos escuchan. Yo lo entiendo, es una sala *call center* y ese es el problema: colocar un servicio de salud dentro de un *call center* con actividades incompatibles. Muchas veces nos ha pasado que el usuario nos llama, inicia el llamado, inicia la atención y escucha cómo mi colega responde como 'Tesorería General de la República atiende'. Eso es un estrés".

Para psicólogos exclusivos de atención telefónica en la Línea de Prevención del Suicidio, los turnos duran 12 horas de forma presencial. Dentro de ellos, se contabiliza un horario de colación —una hora y diez minutos— y tiempo libre para registrar los datos de los usuarios.

Si bien desde el Minsal no existen cifras actualizadas sobre el rendimiento de la línea durante el año 2025, Javiera Erazo destaca un posible incremento de llamadas contestadas con éxito durante el período: "Ahora hay 30 cargos y una supervisora clínica en 22 horas", dice.

En la reunión, Ignacio se hace cargo de este posible incremento:

"Tengo una teoría de cómo mejoró todo", interrumpe el psicólogo tras exponer las declaraciones. Antes de hablar, mira hacia sus lados, esperando la aprobación de sus compañeros: "Fue a través de la hipervigilancia. Ahora hay mucha vigilancia en la duración de llamadas, si te demoraste un minuto más en el baño, la forma en que contestaste, en todo".

A inicios de este año, Hospital Digital implementó un sistema de auditorías con el fin de mejorar el rendimiento de la línea. Este consta de dos profesionales a cargo de monitorear las llamadas, su duración y eficacia por parte de los psicólogos. Un nuevo sistema que Erazo califica como "un mecanismo de gestión de la calidad permanente que tiene la línea".

"Parece que hay financiamiento para eso, pero no para contratar más personal — dice el psicólogo con ironía—. La manera de abaratar costos es exigirle más a la gente... Los colegas están comprometidos, realmente queremos que esto funcione, pero estamos desgastados", dice mirando a sus compañeros.

Sus compañeros lo complementan: "Ojalá algún día realmente funcione".

Al cierre de esta edición, el Ministerio de Salud aún no ha respondido a la solicitud de transparencia enviada por este medio para conocer el número de llamadas atendidas por la Línea de Prevención del Suicidio actualizadas hasta 2025, pese a que ya han transcurrido los 20 días hábiles establecidos por ley para entregar dicha información. S