

El concepto lo explica, en exclusiva, Mariela Huenchumilla Fritz, gerenta corporativa de Juego Responsable de Dreams, una firma que forma parte del circuito más emblemático del turismo y la entretención de Iquique y Tarapacá. Sobre las señales que permiten reconocer a una persona "con juego problemático" y las pautas que se entregan a los usuarios nos conversó en esta reveladora entrevista.

"El Estado y la política en materia de salud"

Isabel Frías
 Periodista UC

que otorga anonimato e invisibilidad social. Así de claro, así de complejo.

Las fotos de las personas que ilustran estas páginas –en actitud de gala– representan a los trabajadores que desempeñan una desconocida actividad desplegada al interior de los salones siempre festivos del Casino de Iquique, un punto emblemático del turismo y pieza clave de la industria de la entretención (y del carisma) que diferencia a la capital de Tarapacá del resto de las regiones de Chile e incluso de Latinoamérica.

Ellos integran el equipo de **Consultores de Juego** que la empresa propietaria de ese establecimiento ha dispuesto para apoyar a los jugadores que atraviesen por momentos complejos y necesiten orientación, entre otras aristas que ellos están capacitados para abordar, siempre bajo el marco de la Ley vigente que regula esta actividad.

Así lo explica en exclusiva **Mariela Huenchumilla Fritz**, la Gerenta Corporativa de Juego Responsable de Dreams, quien aceptó esta entrevista bajo el marco de un evento inaugurado este lunes a muchos kilómetros de distancia, específicamente en Monticello, en la Región Metropolitana, donde tuvo lugar el II Simposio Hispanoamericano de Juego Patológico al Juego Responsable.

La invitación –cuenta la ejecutiva– fue totalmente abierta y se extendió a colaboradores y participantes de este mercado, así como también a representantes de los sectores público y privado que aspiran a reflexionar sobre los desafíos que enfrenta hoy ese rubro. Dicho encuentro estuvo estructurado en base a ponencias de destacados expertos provenientes de Chile, Europa y Estados Unidos, quienes "abordaron temáticas tan diversas como la importancia de la Certificación, el trasfondo normativo actual, las plataformas digitales de apuestas y las Ayudas existentes para apoyar a jugadores que presentan conductas de riesgo o problemáticas en el juego", detalla la profesional.

Formada académicamente como Licencia en Trabajo Social, Mariela Huenchumilla le cuenta a El Longino, con grandes dotes pedagógicas y otras tantas especializaciones realizadas en el extranjero, acerca de las implicancias que poseen cada uno de estos ítems. Sin embargo, rápidamente nuestra conversación deriva a hacia un terreno de alguna manera insospechado, como es la Salud Mental, enfatizando que a su juicio existe una deuda pendiente "desde el Estado y de la política pública de nuestro país, algo que acrecentó la extensa pandemia del coronavirus y cuya profundidad y secuelas aún no se terminan por identificar ni sondear en toda su magnitud", sostiene.

La profesional se expresa con tal claridad y rigor que incluso añade –muy elocuente– cuando le consultamos sobre quiénes son los usuarios que van a nuestro Casino de Iquique que el grupo de gente mayor muestra síntomas preocupantes a la hora de jugar cartas, ruleta o tragamonedas: Son los adultos mayores, y dentro de ese amplio grupo, lideran las mujeres en el "Juego de Máquinas", mientras los hombres –de todas las edades, no solo los más longevos– evidencian problemas de salud mental inclinándose por las plataformas de "apuestas en línea" o "juego online" en la privacidad del espacio doméstico

Usted ha acumulado mucho conocimiento sobre las conductas adictivas en el cargo que lidera y, tal vez, pueda darnos luces de quiénes o de qué grupos corren más riesgo.

–Sí, en efecto, esto está muy estudiado en países desarrollados, pero también nosotros como Dreams sabemos que existen poblaciones más vulnerables a poder generar algún tipo de conducta adictiva y que son las personas mayores. También las personas que están pasando por momentos de mayor dificultad, aquellos que se jubilan, aquellas personas que tienen la característica de ser hijos de progenitores con un historial de juego, quienes tienen alguna comorbilidad, personas que tienen problemas de salud mental son todas proclives a eventualmente a generar conductas adictivas más fácilmente que el resto de la población sin estas condiciones o condicionantes.

¿Tiene alguna referencia estadística para orientar ese hallazgo?

–Le puedo informar a sus lectores, de partida, que los porcentajes de personas que generan conductas adictivas en los Casinos presenciales es mucho más baja que aquellos que juegan en los llamados "casinos online".

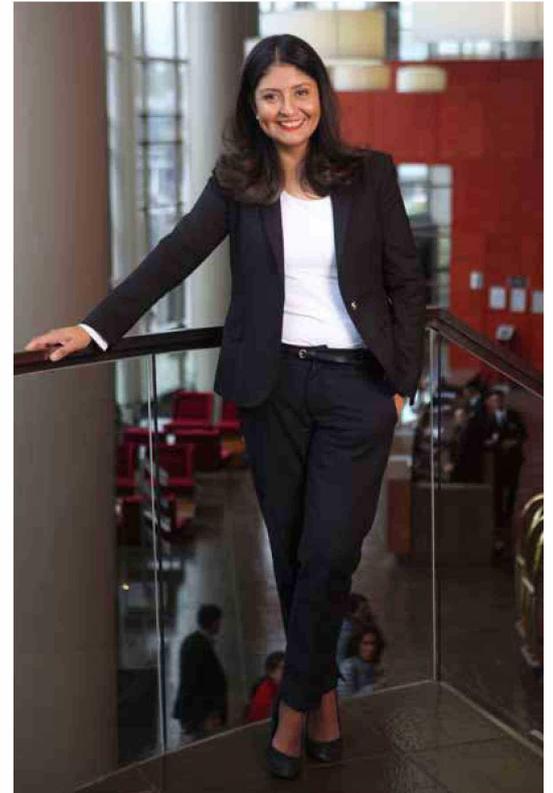
¿Cuál sería, a su juicio, el elemento decisivo para provocar ese "mayor efecto" observado en la apuesta por internet o virtual?

–Hay que pensar que, cuando una persona se programa para ir al Casino de Iquique, o a cualquier establecimiento legal, en cualquier ciudad, la persona debe desplazarse hasta un lugar determinado y ya esa decisión y trayecto "corta" el impulso de jugar, lo modera, la persona debe reflexionarlo, hacer un pequeño cálculo de preparatorio de traslado, dinero y tenida para asistir a un espacio de entretención.

Pero, cuando alguien está jugando online, frente a un dispositivo electrónico y a eso lo puede hacer frente al computador hablando a la vez con usted por teléfono, puede ir en un automóvil, puede llegar hasta su casa y seguir jugando en todos y cada uno de estos puntos, siempre jugando, sin dejar de jugar. Entonces, esa intimidad que se genera el formato "en línea" o "online" es el factor adictivo de mayor alcance versus a un Casino Presencial. En este escenario, la persona nunca deja de estar conectado con el juego y el cerebro de esa persona jugadora finalmente termina moldeado en esa conducta.

Dos cosas adicionales en ese proceso es que, lo anterior es particularmente peligroso en cerebros juveniles donde el desarrollo neuronal no está completo aún, sino que se encuentran en desarrollo todavía. Y el otro factor que se introduce es que, cuando una persona se somete con tal intensidad al estímulo y la dopamina que genera, la consecuencia es el acostumbramiento y este acostumbramiento o tolerancia luego requiere que la persona para llegar a "sentirse bien" con el efecto de la dopamina, la sustancia vinculada a la satisfacción y el placer, va a necesitar continuar jugando, necesitará más estímulo para lograr el efecto deseado, más consumo de juego.

Y si el proceso de adicción al juego tiene ese carácter "invisible", ¿a qué señales se puede estar alerta como familia?



La pública tienen un tema pendiente "El estado mental de los adultos mayores"



—La familia termina recién dándose cuenta que existe este fenómeno cuando de repente revisan las tarjetas de crédito, cuando antes se celebraban hitos relevantes y ahora la persona no está presente o deja incluso de ir al trabajo, cuando los adultos descuidan otras actividades, descuidan su rendimiento, cuando los adolescentes incluso descuidan su apariencia o cuando descuidan a la familia si es que tienen familia.

¿Cómo es eso de "cuando tienen familia"?

—Por supuesto... Hay que pensar que aquellas personas que están viviendo solas también pueden llegar a presentar estas conductas y tampoco cuentan con una red que pudiese levantar una señal de alerta en este tema.

Usted nos habla de los "cerebros más jóvenes" vinculados a la apuesta online, pero ¿qué puede decir respecto a otros grupos como el de las mujeres, a quienes siempre se suele asociar con juego de máquinas, tragamonedas?

—Efectivamente son mujeres y asociado a grupos de mayor edad, lo cual están muy asociado al término de ciertas etapas en la vida como es el fenómeno del nido vacío, en que los hijos se van de la casa a formar sus propias familias.

También hablemos en ese caso de mujer sola, sea casada o no, porque en esa etapa mayor, aunque la mujer haya sido madre hay mucho abandono de parte de los hijos; se da que las mujeres quedan solas y vienen hasta el Casino a pasar momentos de entretenimiento que es lo que nosotros ofrecemos.

Ahora, qué es lo que esas mujeres, en su soledad, en su Yo interno necesitan y que como empresa no podemos saberlo, muy probablemente encontrarán acá algo que en su casa simplemente no tienen. En otras palabras, diría que la sociedad tiene que entender que la soledad es algo muy, muy complejo, también el hecho de jubilarse y hasta tener un vínculo matrimonial que a esa persona ya no le genera un nivel de satisfacción personal que requiere.

Eso se ve cuando vienen al Casino: ellas disfrutan mucho, lo pasan bien, les gusta venir, pero tener que disfrutar acá y luego llegar a la soledad de la casa, pienso, no es algo fácil y es ahí, en ese punto es donde se puede generar la conducta adictiva.

¿Se podría hablar que esa insatisfacción la va resolver o "empatar" jugando a las máquinas en el Casino o en otra actividad?

— Por supuesto! Cualquier actividad o acción que me sea repetitiva y satisfactoria o genere placer puede potencialmente generar adicción. Cualquiera: desde arrancarse el cabello, el pan, la comida, los helados, el alcohol, los ansiolíticos y hasta la actividad deportiva. Todo lo que genere placer y sea repetitivo con insistencia, puede terminar convirtiéndose en una adicción.

Guía para jugar con "Responsabilidad"

Conscientes de la problemática social y de salud pública existente en las salas de juego, y en el marco de una estrategia corporativa, el Casino de Iquique cuenta desde hace 9 años con un programa integral de Juego Responsable.

En el caso de Dreams, esta compañía ha realizado un extenso trabajo de entrenamiento de sus "anfitriones", alcanzando más de 200 consejeros capacitados a lo largo de Chile, entre sus operaciones emplazadas en Iquique, San Francisco de Mostazal, Temuco, Valdivia, Puerto Varas, Coyhaique y Punta Arenas. En ese contexto incluso promoción un Decálogo del juego responsable, que dice:

Recuerda que, aunque la gran mayoría de las personas juegan y se entretienen responsablemente, existen otras a las que les cuesta controlar su forma de jugar, lo que las expone a riesgos y/o a desarrollar una dependencia al juego.

Cuando vayas a jugar, elige hacerlo principalmente para entretener. No juegues sólo para ganar, no puedes asegurar que los resultados que deseas se cumplan. Si tienes problemas previos, resuélvelos antes de jugar. Si juegas para evadirlos, quizás los olvides por un rato, pero los problemas seguirán ahí.

Planifica con anticipación el tiempo y monto de dinero que invertirás en divertirte. No

permitas que el juego te limite en otras actividades importantes y no arriesgues el dinero que necesitas para el día a día o tus proyectos de vida.

Cuando vayas a jugar, hazlo en lugares autorizados. No te expongas a riesgos en lugares que no están regulados, por ejemplo, locales comerciales, casinos ilegales o lugares clandestinos. Evita que el juego interfiera en el cumplimiento de tus roles y tus responsabilidades familiares, educacionales y/o laborales.

Pregúntate a ti mismo cuánto estás jugando y combina el juego con otras actividades individuales, familiares y sociales que te hagan sentir bien. Hay muchas formas de entretenerse. Comparte tus experiencias de entretenimiento con quienes te rodean. Cuando el juego es entretenido y responsable no tienes para qué ocultarlo a tus cercanos.

Aumenta tus precauciones si has tenido o tienes problemas para controlar otras conductas —como el beber o el fumar, si has tenido problemas de salud mental o si en tu familia existen personas que han tenido problemas de control con los juegos de azar.

Infórmate de los beneficios y los riesgos de tus opciones de entretenimiento y toma las precauciones para prevenir que se salgan de tu control. El jugar responsablemente puede ser una conducta entretenida y saludable para todos.

