

Cuando la tecnología se transforma en una barrera: la deuda pendiente de FONASA con los adultos mayores rurales



Por: Mario Neculman
Neculman, Periodista –
Administrador Público –
Magíster

En un país que envejece aceleradamente, resulta contradictorio que muchos adultos mayores sigan enfrentando obstáculos burocráticos y tecnológicos para algo tan esencial como acceder a una atención médica. Más aún cuando se trata de personas provenientes de regiones y sectores rurales, quienes deben recorrer largas distancias hacia las grandes ciudades para conseguir una hora con un especialista, enfrentándose luego a sistemas poco empáticos, centralizados y alejados de su realidad cotidiana.

La situación que viví en mayo de 2026 junto a mi madre, María Neculman Pichulman, de 85 años, no es un hecho aislado. Es el reflejo de un problema estructural que afecta silenciosamente a miles de familias chilenas.

Como cuidador acreditado y acompañante permanente, acudí junto a ella a una consulta de cardiología. Sin embargo, al

momento de adquirir el bono electrónico de Fonasa, nos encontramos con una serie de dificultades que evidencian cómo la modernización tecnológica, cuando no se implementa con criterio humano y territorial, puede transformarse en una nueva forma de exclusión.

Mi madre, como muchos adultos mayores, presenta desgaste en sus huellas dactilares producto de la edad. Anteriormente, esta situación se resolvía mediante la validación de mi huella como cuidador autorizado. No obstante, el procedimiento cambió y se nos indicó llamar al servicio telefónico de Fonasa para solicitar una liberación excepcional.

La atención telefónica fue cordial y respetuosa. Corresponde destacarlo. Sin embargo, el protocolo exigía que mi madre respondiera personalmente preguntas relacionadas con su cédula de identidad, estado civil y antecedentes personales, pese a sus problemas auditivos y dificultades de memoria. La escena ocurrió en plena consulta médica, utilizando altavoz para intentar escuchar las preguntas, exponiendo innecesariamente a una persona mayor en una situación incómoda y poco digna.

Posteriormente, se nos informó que debíamos esperar aproximadamente una hora para que el sistema autorizara la validación y recién entonces comprar el bono electrónico.

La pregunta es inevitable: ¿tiene sentido que una persona de 85 años, con enfermedades crónicas y dificultades físicas evi-

denes, deba someterse a este tipo de procedimientos para acceder a una atención médica?

Desde la gestión pública, este tipo de situaciones obliga a reflexionar sobre cómo se están diseñando las políticas digitales del Estado. La tecnología no puede transformarse en una barrera adicional para quienes ya viven condiciones de vulnerabilidad. Modernizar no significa únicamente digitalizar procesos; significa también humanizarlos, simplificarlos y adaptarlos a la realidad social y territorial del país.

Chile no termina en Santiago. En regiones y zonas rurales, muchos adultos mayores deben levantarse de madrugada, viajar varias horas y asumir altos costos económicos para llegar a una consulta médica especializada. Para ellos, perder una atención por una validación biométrica fallida o por un trámite telefónico excesivo no es una simple molestia administrativa: es un problema que afecta directamente su salud, su bienestar y su calidad de vida.

Aquí también existe una dimensión política que no puede ignorarse. El envejecimiento de la población requiere decisiones públicas más sensibles, descentralizadas y conectadas con la realidad de las personas mayores. Se necesitan instituciones capaces de comprender que no todos los usuarios manejan herramientas digitales, escuchan bien, recuerdan datos personales bajo presión o pueden esperar largas horas frente a un sistema rígido.

La voluntad política y la tecnología sí pueden resolver este problema. Hoy existen mecanismos biométricos avanzados, validaciones remotas inmediatas y sistemas de autorización para cuidadores acreditados que podrían implementarse perfectamente en Fonasa. Bastaría decisión institucional y una mirada más práctica desde el Estado.

Resulta razonable evaluar que cuidadores reconocidos oficialmente, hijos o familiares responsables puedan contar con autorización biométrica permanente para la compra de bonos y realización de trámites médicos. Una medida simple, de bajo costo y alto impacto social.

La verdadera modernización del sistema de salud no se mide solamente por plataformas digitales o trámites electrónicos. Se mide por la capacidad del Estado de facilitar la vida de las personas, especialmente de quienes más apoyo necesitan.

Los adultos mayores no pueden seguir adaptándose a sistemas pensados desde la lógica administrativa y no desde la experiencia humana. Es el Estado el que debe adaptarse a ellos.

La salud pública requiere eficiencia, pero también empatía. Requiere tecnología, pero acompañada de sentido común. Requiere protocolos, pero también humanidad.

Y sobre todo, requiere entender que detrás de cada trámite existe una persona que merece respeto, dignidad y un acceso oportuno a la salud, sin importar si vive en una gran ciudad o en el sector rural más apartado del país.