

Fecha: 16-01-2026  
 Medio: El Llanquihue  
 Supl.: El Llanquihue  
 Tipo: Noticia general  
 Título: **Falla en protocolo de guardia obligó a usuarios a esperar bajo el frío en Alerce**

Pág.: 4  
 Cm2: 185,7

Tiraje: 6.200  
 Lectoría: 18.600  
 Favorabilidad: ☐ No Definida

## Falla en protocolo de guardia obligó a usuarios a esperar bajo el frío en Alerce

**CESFAM.** Usuarios viralizaron fotos de filas pasadas las 07:20 horas. Disam aseguró que fue un hecho aislado derivado de mala interpretación de orden.

Un reporte ciudadano viralizado en plataformas digitales expuso una fila de usuarios aguardando en el exterior del Centro de Salud Familiar (Cesfam) de Alerce durante la mañana de ayer jueves. La situación provocó malestar entre los pacientes, quienes se vieron impedidos de ingresar al inmueble para protegerse de las bajas temperaturas matinales. Según el

registro, cerca de las 07:20 horas el acceso principal continuaba cerrado, lo que obligó a las personas a permanecer a la espera de ingresar.

Requerido por esta situación, el director de Salud Municipal de Puerto Montt, Miguel Aravena, explicó que el incidente respondió a un fallo específico con el personal de seguridad. "El Cesfam siempre abre a las 07:00 de la mañana

para que las personas puedan esperar adentro mientras llegan los funcionarios. En este caso hubo un problema con el guardia, que llegó más tarde y malinterpretó las instrucciones", puntualizó la autoridad.

Aravena detalló que la política de apertura anticipada busca precisamente que los usuarios cuenten con refugio climático, diferenciando este horario del inicio clínico. "El

Cesfam abre a las 07:00 para que las personas puedan esperar en el interior, mientras la atención se inicia más tarde, a las 08:00 horas", reiteró para despejar dudas sobre el funcionamiento operativo.

Desde la Dirección de Salud Municipal enfatizaron que el Cesfam de Alerce –infraestructura nueva que inició sus operaciones a fines de septiembre del año pasado– man-



tiene un régimen de atención de lunes a viernes entre las 08:00 y las 20:00 horas.

Asimismo, confirmaron que instruyeron a la empresa de seguridad ajustar los protocolos para garantizar que este tipo de vulneraciones no se repitan.

La autoridad comunal de salud sostuvo que se trató de un evento aislado y que el procedimiento estándar ratifica la apertura de puertas a las 07:00 horas, medida diseñada para la protección de los usuarios previo al comienzo de la jornada asistencial.