

HISTORIAS DEL FONNO MAYOR

NODO
SERIES

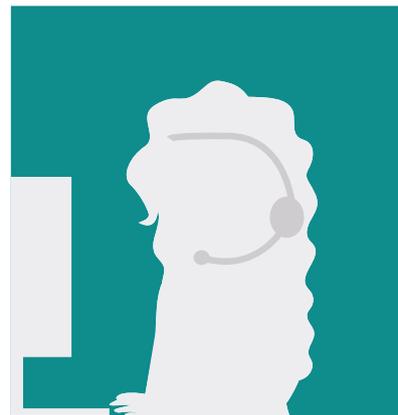
60+

Testimonios sobre desafíos y respuestas a la pandemia



HISTORIAS DEL FONONO MAYOR

Testimonios sobre desafíos y respuestas a la pandemia



HISTORIAS DEL FONDO MAYOR

Testimonios sobre desafíos y respuestas a la pandemia

www.proyectonodo.cl

Sistema de las Naciones Unidas en Chile

chile.un.org

United Nations Joint SDG Fund

www.jointsdgfund.org

ISBN

978-956-6057-22-2

Coordinadora Residente Naciones Unidas Chile

Silvia Rucks

Director Nacional SENAMA

Octavio Vergara

Coordinadora Proyecto NODO

Soledad González

Primera edición junio de 2021

Primera versión impresa agosto de 2021

Coordinadora Fono Mayor

Montserrat Zúñiga

Metodología, entrevistas y contenidos:

Rafael Martínez Carvallo

Edición general de la serie

Hernán Araya Marambio

Ilustraciones de la serie

Maximiliano Andrade

Diseño y diagramación:

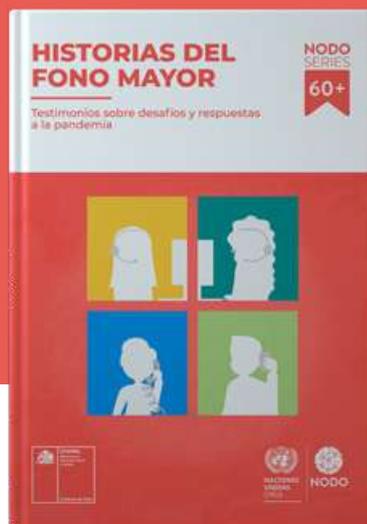
Púrpura Digital

Impreso en Santiago de Chile, en los talleres de Imprenta Imprex

Los contenidos de este libro pueden ser reproducidos en cualquier medio, citando la fuente

Cita recomendada

Proyecto NODO (2021). Historias del FONDO Mayor en pandemia. Testimonios sobre desafíos y respuestas a la pandemia. Santiago de Chile, Sistema de las Naciones Unidas en Chile. Disponible en: www.proyectonodo.cl, chile.un.org y sitios web del



Equipo Proyecto NODO

Soledad González, Volney Navea, Hernán Araya, Denisse Devilat, Daniela Miranda, Manuela Cisternas y Nicole Campos

Grupo Interagencial Proyecto NODO

Rodrigo Herrera (PNUD), Paula Darville (ONU Chile), Patricia Roa (OIT), Guillermo Montt (OIT), Fabiana Pierre (FAO), Andrea Sáez (FAO), Catalina Navarro (ONU Chile), Elizabeth Harries (FAO), Javiera Troncoso (PNUD) y Sonia Álvarez (OIT)

Nota de lenguaje inclusivo y respetuoso:

Este documento incorpora las recomendaciones de la Organización de Naciones Unidas para el lenguaje inclusivo y sensible al género, como también las orientaciones entregadas por el Gobierno de Chile para lenguaje inclusivo de género, para personas en situación de discapacidad y para pueblos indígenas. Además, en línea con la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, se utiliza la categoría “persona mayor” de manera prioritaria, o “persona de edad”, en los casos que elementos estéticos o editoriales lo requieran.

Equipo Técnico Fono Mayor:

PNUD: Monserrat Zúñiga, Angelo Machuca, Constanza Pérez y Evelyn Grego

SENAMA: Bernardita Bulnes, Juan Eduardo Rogers, José Miguel Morales, Muriel Abad, Máximo Caballero

Línea 1 de atención (acogida y toma de datos personales)

Alejandro Díaz, Jessica González, Susana Squiff, Daisy Mardones y Cristian Maureira

Línea 2 de atención (Área Psicosocial):

Marisol Bustos, Francisco Pareja, David Espinoza, Sergio Almonacid, Carolina Laurel, Alejandra Meneses, Reinaldo Araneda, Ana María Gallardo, María Verónica Valenzuela, Marcelo Fuentes, Claudia Naveas y Sandra Matamala Daniel Valdivia, Nancy Montenegro y Luis Toro

Atención Psicológica Especializada: Pamela Martínez, Clara Contreras y Catherine Holtz

Sobre el proceso de entrevistas:

La presente publicación está conformada por 16 relatos basados en entrevistas directas y a distancia, realizadas a personas mayores que llamaron al FONO Mayor. Los detalles que se entregan en cada texto son verídicos y se respaldan en información recogida tanto directamente de las entrevistas como del registro del equipo a cargo de SENAMA. Si bien todos los datos recogidos en los relatos se mantiene tal cual fue entregada, los nombres de las y los protagonistas han sido modificados para respetar su identidad.

NODO Series 60+

Conocimiento innovador e inclusivo al servicio de las personas mayores y el conjunto de la sociedad



“No dejar a nadie atrás” es la promesa central y transformadora de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Un llamado a la acción y a la vez un compromiso inequívoco para erradicar la pobreza en todas sus formas, poner fin a la discriminación y a la exclusión, reducir las desigualdades y vulnerabilidades que socavan el potencial de las personas y de la humanidad toda.

Para lograr esas necesarias transformaciones que permitirán alcanzar el desarrollo sostenible, se requiere contar con propuestas innovadoras, inclusivas y enfocadas en resultados. Naciones Unidas, en ese esfuerzo, ha puesto todas sus capacidades y recursos en lo que ha denominado “La Década de Acción” (2020-2030), con el fin de acelerar el paso hacia el cumplimiento de las metas establecidas en la Agenda 2030.

En esa línea, el Proyecto NODO, respaldado por el Fondo para los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Fondo ODS) —mecanismo de financiamiento al desarrollo global de la ONU—, ha sido concebido como un programa reformador y de profunda utilidad para uno de los sectores más postergados de la sociedad: las personas mayores.

Esta iniciativa, implementada por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), la Agencia de las Naciones Unidas para la Alimentación y Agricultura (FAO), la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el apoyo de la Oficina de la Coordinadora Residente del Sistema de las Naciones Unidas y del Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), ha puesto en marcha un proyecto que vincula a las distintas redes de soporte existentes con hombres y mujeres mayores, a través del uso de tecnologías de la información.

La pandemia y la consecuente crisis sanitaria y social generada a nivel global, nos impulsó a idear una amplia gama de productos adaptados a este nuevo contexto, en los cuales se incluye NODO Series 60+, un conjunto de publicaciones en variados formatos y registros, con una mirada común: aportar conocimiento e innovación desde un enfoque inclusivo al ámbito de los/as adultos/as mayores.

A través de la edición de esta serie —inédita en Chile por su amplitud temática y escala institucional— conformada por estudios, análisis, entrevistas, perfiles y relatos, esperamos dar cuenta de un panorama social y cultural integral, que reconozca a las personas mayores como un grupo fundamental para alcanzar el desarrollo sostenible.

Silvia Rucks
Coordinadora Residente

Sistema de las Naciones Unidas en Chile

Te acompañamos



La comunicación directa con las personas mayores ha sido una de las grandes herramientas para enfrentar la crisis sanitaria por el Covid-19. Escucharlos y acompañarlos, a pesar de la distancia, ha sido clave para superar el extenso confinamiento, que ha impactado en la salud física y mental de quienes pertenecen a este grupo de la población.

En este contexto, el Fono Mayor del Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), constituye un canal que ha permitido atender las diversas necesidades de las personas mayores en medio de esta emergencia. A través de un trabajo conjunto con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y del Proyecto NODO, pudimos robustecerlo y canalizar de mejor manera los requerimientos recibidos, transformándose en una herramienta innovadora y efectiva.

Entre marzo de 2020 y mediados de 2021 han sido más de 40 mil los llamados que se han atendido durante la pandemia, cada uno con sus propias características, con historias que nos emocionan, nos motivan y nos llenan de esperanza, pues dejan en evidencia la capacidad de resiliencia de las personas mayores que saben salir adelante y son un ejemplo de superación y solidaridad.

Precisamente de estos llamados y de las lecciones que nos dejan, nace la idea de inmortalizarlos, dando vida a “Historias del Fono Mayor: Testimonios sobre desafíos y respuestas a la pandemia”, que forma parte de la serie de publicaciones NODO 60+, donde podremos conocer algunas de las situaciones que afectan a las personas mayores y cómo el Fono Mayor ha sido un importante canal de ayuda y contención emocional.

Son 16 relatos que muestran las distintas realidades de los mayores y la diversidad del envejecimiento que debemos reconocer. Historias como la de Anita de 72 años, que cuida a su hijo de 51, quien sufre una parálisis cerebral, o Pablo (78), viudo, que es víctima de un asalto en su casa, donde lo despojan de su única compañía: un televisor y su único medio de comunicación: su celular. También conocimos a Marta (72) una aguerrida mujer que lucha por sacar adelante a su familia, a José Antonio (91), un destacado atleta que en medio del encierro

busca con quien hablar para no volver a tartamudear y María José (76), una escritora que encuentra en las palabras una vía de escape.

Cada título nos habla de lo que relata la historia y de las diferentes llamadas que día a día, el equipo de profesionales detrás del Fono Mayor, recibe con la certeza de que podrán ayudar una vez más a quienes lo necesitan.

Sabemos que para los mayores no ha sido fácil transitar por este camino. A través de estas historias podemos identificar sus particularidades, así como las distintas ayudas que entrega nuestro Fono Mayor. Hay quienes solo quieren ser escuchados, otros requieren algún tipo de apoyo, algunos buscan información y orientación, otros atención psicológica o bien necesitan compañía. Cada uno con sus preocupaciones, con sus vivencias, con sus miedos y con la esperanza puesta en ese llamado, que ha cambiado y mejorado tantas vidas.

Espero que disfruten estos relatos que sin lugar a dudas cambiarán la mirada que muchos tienen sobre la vejez y que sirvan de inspiración para entregar a las personas mayores el reconocimiento que merecen y construir un mejor país para todos y todas.

Octavio Vergara Andueza
Director Nacional

Servicio Nacional del Adulto Mayor

Proyecto NODO es una iniciativa del Sistema de las Naciones Unidas en Chile, en cuyo diseño e implementación participan la Oficina de la Coordinadora Residente, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), La Organización para la Alimentación y Agricultura (FAO) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Este programa cuenta con el apoyo del Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), y se enfoca en el desarrollo de redes de apoyo para las personas mayores a través del uso de las tecnologías de la información.

Su implementación es posible gracias a la contribución del Fondo para los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Joint SDG Fund), mecanismo por el que fue seleccionado junto a otras iniciativas innovadoras que promueven el desarrollo sostenible a nivel internacional.



Índice

Introducción	11
Calidad de vida (Viña del Mar, Valparaíso)	13
Compañía (Rancagua, O'Higgins)	17
Lideresa (San Bernardo, Región Metropolitana)	21
Un corredor hablante (Santiago, Región Metropolitana)	25
Separarse bajo un mismo techo (La Granja, Región Metropolitana)	29
Un relato de la realidad (La Pintana, Región Metropolitana)	33
La Escritora (Quillón, Ñuble)	37
Vecino ejemplar (El Bosque, Región Metropolitana)	41
Cerca pero lejos (Vilcún, Araucanía)	45
El futuro (Viña del Mar, Valparaíso)	49
Momento de decisiones (San Antonio, Valparaíso)	52
Soledad presente (Santiago, Región Metropolitana)	56
Articular para ayudar (Chillán, Ñuble)	59
El extranjero (San Joaquín, Región Metropolitana)	62
El votante (La Serena, Región de Coquimbo)	66
Al norte (Caldera, Región de Atacama)	69
Índice Onomástico	75

Introducción

El FONO Mayor de SENAMA se ha consolidado como una herramienta inclusiva, efectiva e integral para la respuesta a la pandemia por COVID-19 que afecta a Chile y al mundo desde 2020.

A través de un proceso de innovación tecnológica, y en alianza con el Sistema de las Naciones Unidas en Chile, a través del Proyecto NODO, esta herramienta se gestiona en una escala distinta y de mayor amplitud desde junio de 2020, cuando entró en funcionamiento la Plataforma NODO Emergencia, alcanzando más de 40 mil llamadas desde todas las regiones de Chile en su primer año de funcionamiento. Es así como de forma gratuita, y cubriendo todo el territorio nacional, este mecanismo pone al alcance del conjunto de la población —personas mayores, sus familias y redes de apoyo— un canal que de forma rápida y segura apoya a un grupo que ha sido especialmente afectado por las consecuencias de la pandemia en el país.

Las historias que se incluyen en esta publicación son una muestra de la diversidad de las personas mayores en Chile; mujeres y hombres de distintas zonas geográficas y experiencias laborales y familiares, y que son representativas de una parte cada vez más importante de la población del país. Así, estos relatos logran dar cuenta de una experiencia personal única, pero a la vez conforman una muestra común del recorrido, los desafíos y esperanzas de este grupo, con una mirada desde el enfoque de derechos y la inclusión de las personas mayores como parte activa y fundamental de nuestra sociedad.

La invitación, entonces, es a transitar por esta cartografía de memorias, anhelos, esperanzas y nostalgia, con un ánimo integral y totalizador: integral por la amplia diversidad de componentes que conforman las “Historias del FONO Mayor”, y totalizador pues el registro y gestión de estas llamadas forman parte de escenas de la vida cotidiana de miles de familias chilenas, representadas en las 16 narraciones que ofrecemos a continuación.



CALIDAD DE VIDA

**Anita Muñoz Donoso (72),
Viña del Mar, Región de Valparaíso**

El aceite hierve mientras va depositando una por una las piezas en el sartén. Él, en el sillón, espera ansioso su plato favorito mientras observa una teleserie nacional. No hay tarde en que se la pierda. Hoy, su madre, como cada jornada, lo consentirá: almorzará papas fritas. Para ella, se prepara una ensalada chilena. El trato es que su hijo lave.

Realiza todo con una sonrisa, pero se encuentra física y mentalmente cansada. Durante muchos años se dedicó a cuidar niñas y niños e instaló un pequeño espacio en su hogar para cortar el cabello. Tenía varios clientes. Lamentablemente, debió abandonar ambos servicios por la pandemia. Desde junio, no solamente se tuvo que encerrar con su hijo, también perdió sus fuentes de ingreso. Un tercio de las personas mayores trabaja, y de ellas, el 57,8% lo hace por cuenta propia. Esto quiere decir que, frente al escenario actual, viven mayor precariedad e incertidumbre,

quedándose probablemente sin ningún otro ingreso económico además de su pensión.

Anita no es la excepción, y con el transcurso de los días, el dinero recaudado de sus dos trabajos se esfuma entre los gastos del hogar y los remedios de Claudio. Reúne los ahorros de ambos, pero tampoco les alcanza. La prioridad es la comida. Un 65% de los hogares del cuarenta por ciento con menores ingresos en Chile percibe que éstos no les alcanzan y un 40% redujo el número de ocupados durante la pandemia.

Cuatro de diez domicilios no tenía ninguna persona trabajando en julio.

El escenario es crudo y desalentador. Madre soltera, cesante y debe cuidar a su hijo de 51 años, quien padece parálisis cerebral. Está asustada. No solo por su situación económica, sino por el escenario en el puerto. Cada vez que ve las noticias, las cifras la alarman. Valparaíso es la segunda región con mayor cantidad de personas mayores de 65 años: más de 273.000 personas (14,2% del total local), y ocupa la misma posición en cuanto a fallecidos por COVID-19 a nivel nacional.

No quiere salir, ni llevar a su hijo a algún centro médico, pero tampoco sabe cómo seguir enfrentando la realidad. No tiene cercanos a su alrededor: el padre de Claudio está ausente y hace más de dos décadas que no coopera económicamente.

Un respiro de tranquilidad

Ha estado todo el día buscando opciones para cambiar esta situación, mientras el teléfono no descansa. La llaman, constantemente, desde casas comerciales para que pague sus deudas. Se sienta a ver televisión para descansar. De forma inconsciente toma un lápiz del velador, abre la libreta y anota una seguidilla de dígitos que el animador del programa que están viendo dicta. Es el número del Fono Mayor. Acaba de escuchar que ante un problema puede con-

tactarse. Anita piensa en la ayuda que podría recibir. Con incertidumbre se decide a llamar. No está muy segura de que sea efectivo.

Le contestan rápidamente y narra su situación con detalles. Es una conversación breve pero pausada. Cuenta sus días en los últimos meses. A pesar de sentirse cómoda y tranquila al conversar con el telefonista, al cortar sigue insegura del llamado. Por esta razón, espera que pasen 48 horas y vuelve a llamar. Nunca le han ayudado como persona de la tercera edad. Eso le genera perplejidad. Sin embargo, en ese tiempo entre llamados, las personas encargadas ya estaban realizando gestiones: el tema esencial era el apoyo a necesidades básicas y acceso a beneficios sociales.

Como primera medida, se gestionó el contacto entre la Oficina del Adulto Mayor de la Municipalidad de Viña del Mar y Anita. Mientras se articulaba el envío de mercadería y el pago del Ingreso Familiar de Emergencia para Claudio, ella decidió aceptar la recomendación de hablar con una psicóloga cuando lo estime conveniente.

Dos acciones inmediatas que le daban un respiro: una ayuda material y la otra mental. Empezó a organizar la comida: es estructurada y sabe qué preparará cada día. Calculó que la mercadería le alcanzaría por un mes.

El encierro comenzó a ser más llevadero. Conversar sus problemas con

otra persona que no fuera su hijo le trajo calma. La psicóloga se transformó en su confidente y en la vía para despejar sus temores. Estaba acompañada, aunque fuera a través de un dispositivo. Esto le entregó contención, paz y una guía para enfrentar el presente y futuro. Está muy agradecida porque alguien tenga el tiempo de oír su voz.

A sus 72 años, sabe que el camino ha sido duro, pero está siempre dispuesta a dar el paso siguiente. Erguida y fuerte, se las ha arreglado a través de diversas formas para entregarle la mayor calidad

de vida posible a Claudio. Es domingo, por lo que no sólo papas fritas habrá este día. Anita ya amasa para sorprender nuevamente a su hijo con sus dotes de chef por la noche.

El menú para culminar la jornada: empanadas de queso. Sabe que es el remedio más eficaz para que su hijo descanse antes de una nueva semana.



COMPañÍA

**Pablo Castro Mora (78), Rancagua,
Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins.**

Escucha voces a lo lejos, continúa adormecido. El murmullo, de fondo, de un aparato encendido es el primer sonido al despertar. Ahí está, arriba del mueble, la fiel compañera desde que abre sus ojos. Son las 04:30 de la mañana y la televisión quedó prendida otra noche más en su habitación. La cama, él y ella. Frente a los problemas para conciliar el sueño, los programas culturales son el mejor apoyo para lograr dormir.

Sin embargo, Pablo no está tranquilo. Siente mucho ajeteo en su hogar. Vive solo, quedó viudo hace veinte años y es muy temprano para que una de sus nietas venga a visitarlo. Acordaron mantener la distancia por su edad y el contexto actual. Hace cuatro días, y tras superar los 1.500 casos, el Ministerio de Salud decretó cuarentena obligatoria para Rancagua.

En junio sólo se ha escuchado la lluvia. Las noches son cada vez más

silenciosas, tranquilas y frías en su población. Le parece extraño tanto movimiento, pero no se mueve. La puerta se abre bruscamente. Si la pandemia lo ha mantenido bastante temeroso, esta escena lo paraliza. Tres individuos vestidos de negro y con sus rostros cubiertos ingresan a su cuarto. Lo retienen mientras uno toma el televisor. Su compañía más habitual le es despojada y el celular para comunicarse con sus cercanos también se lo quitan.

Pablo piensa que es una pesadilla, pero es la cruda realidad. Queda aturdiendo en su cama mientras los asaltantes se retiran fugazmente. En más de siete décadas donde la vida le ha puesto diferentes obstáculos, hoy le tocó sortear otro. Es corajudo, tuvo que aprender desde pequeño a resolver sus problemas: su padre murió cuando él aún no cumplía un mes.

No tiene mayores gastos, pero un nuevo televisor y móvil son compras excesivas para lo que recibe mensualmente entre sus dos pensiones. Está angustiado porque se encuentra incomunicado para hablar con sus regalonas. Cada noche, entre las 20:00 y 21:00 horas, como un ritual impostergable, recibe el llamado de sus nietas y bisnietas. Tradición que mantienen desde que se comunicaban por teléfono fijo, y que este incidente no cambiará.

Decide vestirse y solucionar sus inconvenientes, no tiene otra opción. Desde marzo que no sale. Toma todos los resguardos sanitarios, y parte al negocio de Doña Simona. Le narra lo sucedido. Ella lo ayuda para que llame a Carabineros, y realice la denuncia.

Tras eso, toma un colectivo y se dirige directamente a la empresa telefónica para bloquear su número.

El día recién empezaba, pero el nublado panorama iría mejorando con el transcurso de los minutos. La primera noticia fue la entrega de un celular nuevo, totalmente gratuito. Era un regalo tras saber el escenario que enfrentaba

Pablo. Estaba feliz, llegaría la tarde y podría realizar las llamadas correspondientes. Además, le explicaron que tenía la posibilidad de ver sus programas televisivos a través del dispositivo tecnológico.

Está contento. Ante el encierro e imposibilidad de ver a su familia, la televisión cumple un rol fundamental y único en su cotidianidad. Junto a ella el aislamiento social disminuye su impacto. Puede estar horas observando programas culturales, que lo llevan a viajar y recordar sus tiempos de estudiante de filosofía. En cifras entregadas por el Consejo Nacional de Televisión, las personas mayores aumentaron el tiempo frente al televisor en cuatro horas mensuales, en comparación a mayo del 2019, siendo el grupo etario que más consume programas televisivos en pandemia. La cifra es un total de nueve horas veintitrés minutos al día. El estudio reveló que declaran como “muy importante” la cultura y la educación en un 51%, seguida de la función informativa, y la entretención aparece en tercera posición.

Cadena de favores

Fueron pasando los días, el mecanismo era el de siempre: buscar un programa en el dispositivo móvil y sentarse a verlo. Y así, una templada mañana de septiembre, cuando sintonizó un canal nacional, apareció en pantalla el mensaje sobre el Fono Mayor. Anotó el número en un papel. Apagó el celular y llamó en seguida.

Con su caballerosidad de siempre, comienza a relatar lo sucedido en los últimos meses. El asalto e importancia del televisor son los ejes esenciales. Él sabe que lo que pedirá no está dentro de los servicios entregados: solicita la posibilidad de que le regalen una TV antigua o un préstamo para comprar una usada.

Tras el fin del diálogo con la telefonista se activó una cadena de favores. Estas gestiones no están dentro del procedimiento regular, pero este caso se basa sólo en la buena voluntad de las involucradas y la consigna de movilizar a otros para ayudar. Así, en menos de diez minutos desde la llamada, a través de grupos de WhatsApp, dos personas residentes en la capital regional se ofrecieron a donar un televisor.

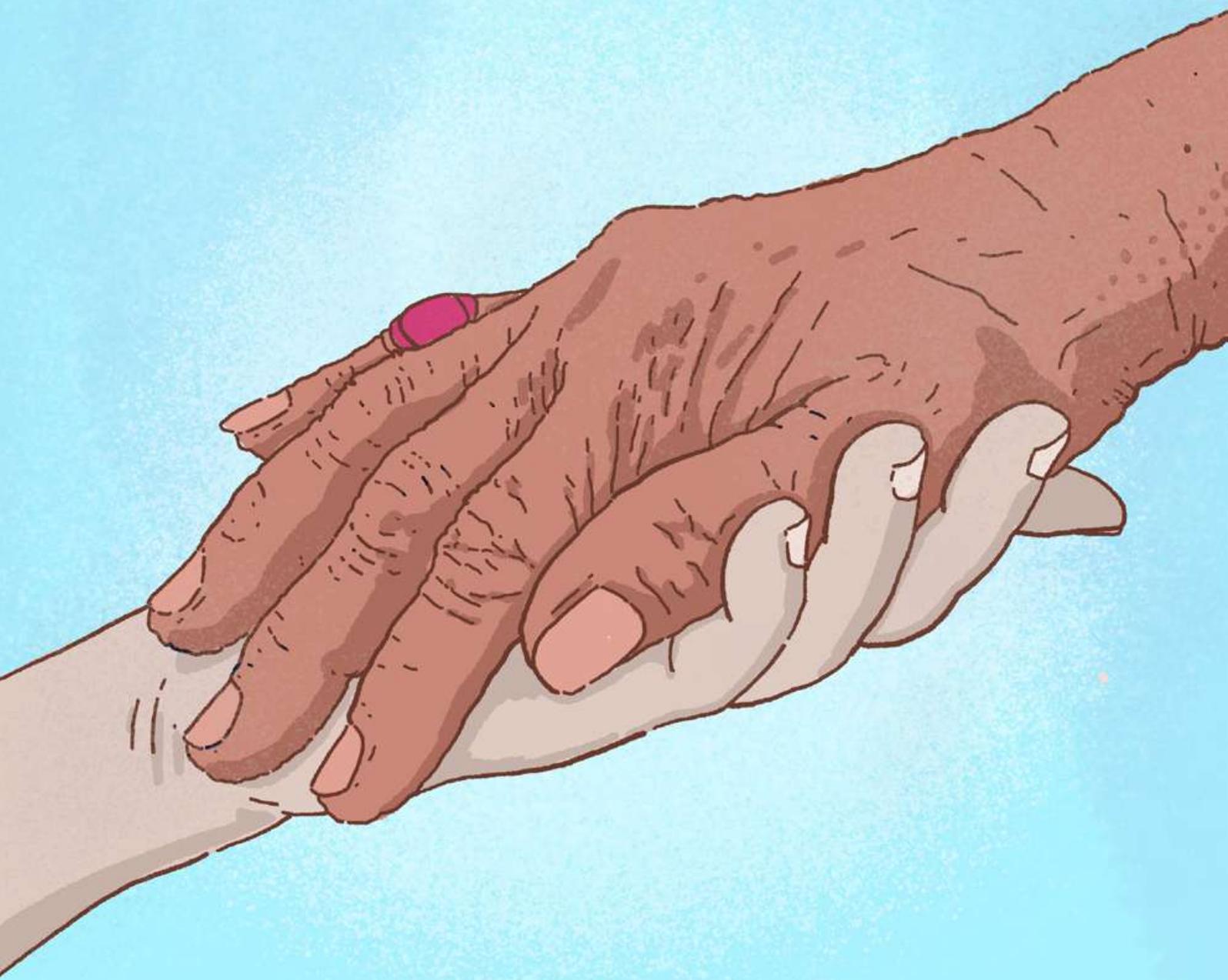
Impresionada por la rapidez del trámite y de la buena voluntad de las personas, la profesional llama enseguida a Pablo para informarle que recibirá lo solicitado de manera excepcional. Paulina, vecina de su barrio le regalará lo que el desea; solamente, tiene que ir alguien a retirarlo. Él no lo puede creer, y empieza a pensar en cómo ir a buscar este regalo, o milagro como le gusta nombrarlo. Marco, un vecino, se ofrece a retirarlo a primera hora al día siguiente.

El 25 de septiembre amaneció con un sol intenso, como si supiera lo que ocurriría. A las 10:00 horas el mueble ya no está vacío. Marco acaba de dejar la nueva televisión en el lugar destinado para ello. Su amigo no necesitó tocar la puerta ni tocar el timbre, Pablo estaba a la entrada esperando con ansias. Está emocionado y agradecido.

El tiempo transcurre rápido. Ansioso llama a las 20:00 horas a su gente, quiere contarles todo. Y así, conversa más de una hora. Al colgar, siente una paz tremenda al recapitular todo lo vivido. Está feliz de haber escuchado a sus familiares. Les ha dedicado su vida, y unos minutos hablando con ellas son energía pura para el cuerpo y el alma. Hace más de tres meses que no puede abrazarlas, y las palabras que intercambian son el respaldo que el trabajo hecho a lo largo del camino ha tenido frutos. Él no descansó, trabajó arduamente para que sus dos nietas tuvieran educación. Hoy, una es abogada, y la otra, profesora. Con esa satisfacción, se dirige a su pieza para volver a ver sus programas favoritos en una pantalla grande.

Enciende la televisión, y busca algún canal cultural. Para el primer semestre de 2021, se espera que Pablo cuente con una señal de TV dedicada a él y otras personas mayores. Este es uno de los proyectos del Consejo Nacional de Televisión en conjunto con diversas entidades gubernamentales que buscan generar un espacio donde se produzcan contenidos pensados para ellos y ellas, y adaptar una producción audiovisual considerando las necesidades de un segmento que históricamente ha sido desatendido por la pantalla, algo que la contingencia actual demostró.

Antes de quedarse dormido, espera que ya sea mañana para conversar con su familia. El aparato volvió a quedar encendido.



LIDERESA

**Marta Andrea López (72), San Bernardo,
Región Metropolitana de Santiago**

La campana suena indicando que la jornada terminó. Al abrirse las puertas del colegio contempla como niños y niñas corren hacia su carrito de supermercado. En su interior una fiesta colorida: dulces, queques y postres. Todo el estudiantado la conoce. Saben que cuando salgan de clases ella estará. Cinco veces por semana se dirige al centro de Santiago a vender sus productos, rutina que cumple hace más de doce años. Es parte del 30,9% de las chilenas que trabajan en ocupaciones informales, tales como labores de cuidado, aseo doméstico e industrial, o en pequeños emprendimientos.

En el encierro, Marta recuerda tiempos de antaño. Se acercan las fiestas patrias y el panorama es totalmente distinto al de años anteriores. Desde mediados de abril de 2020 que su vida productiva y entorno cambió rotundamente cuando se decretó cuarentena total en San Bernardo.

Antonio, su hijo, descargaba camioneros en La Vega todas las mañanas, de lunes a sábado. Esto le permitía generar ingresos y traer verduras al hogar. Ya no cuentan con esta posibilidad. Por su parte, Andrea, su nieta mayor, es trabajadora de casa particular, pero desde marzo que no recibe ningún llamado.

También dejó de vender queques. La pandemia los obligó a encerrarse y hoy, ningún familiar cuenta con un trabajo estable. Todo se complica cuando son seis quienes viven bajo el mismo techo: tres personas adultas y tres menores de edad. El presupuesto es escaso y la calidad de vida otra.

La Encuesta Social COVID-19 — estudio impulsado por el Ministerio de Desarrollo Social y familia, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo y el Instituto Nacional de Estadísticas— realizada en julio, abarcando aproximadamente cinco mil viviendas en todas las regiones del país, arrojó cifras preocupantes: El 59,4% de los hogares declaran haber disminuido sus ingresos totales durante la emergencia, y 41,5% estima que bajaron a la mitad o menos de los que percibían previo a la crisis. Un 3,1%, en tanto, manifestó que se redujeron a cero.

A pesar del escenario, el calor familiar se mantiene y es el motor para seguir día a día. Ya no existe que cada uno se cocine lo que quiere y almuerce en su habitación. Empezaron a ordenar las comidas y quehaceres de la casa entre todas y todos. El compartir se hizo cotidiano: Marta está aprendiendo los números gracias a un profesor personal, su nieto. Eso sí, algo no se modificó, la dueña de la gastronomía casera sigue siendo ella.

Marta es aguerrida, y la consigna “mientras se mantenga la felicidad, todo está bien”, le da fuerza.

En búsqueda de ayuda

El orden en cada labor doméstica empezó a ser primordial. Se disminuyó el dinero invertido en alimentación y se interrumpió el uso de servicios básicos como el gas, producto de la precariedad laboral y de ingresos del hogar. A pesar de la reducción, los \$150.000 de la Pensión Básica Solidaria no alcanzan para pagar el agua, luz, alimentación y otros gastos.

La entereza de Marta se comienza a quebrantar y es cuando decide llamar. Está deprimida y necesita decirlo.

Sus primeras palabras son claras y concisas: “Llamo porque no tengo nada”. Cuenta que antes se negaba a consultar porque le da vergüenza pedir. No obstante, la carga sobre sus hombros es muy grande. Hablando se comienza a desahogar, pero desborda emocionalmente por su situación económica actual, pues tiene dificultad para alimentarse. Es uno de los 2.452 casos que llama con motivo de apoyo en provisión de alimentos. Antes de la crisis, un 13% de los hogares en Chile sufrían de inseguridad alimentaria. Con la crisis, esta situación se ha visto agravada y afecta a un 19%. Un número alarmante considerando que la insatisfacción de las necesidades alimenticias y nutricionales puede afectar gravemente la salud.

Los hilos se comenzaron a mover, identificando donde están los puntos institucionales de apoyo para propiciar

bienestar y contribuir a elevar la calidad de vida de ella y su familia. Tras una rápida gestión del Servicio Nacional del Adulto Mayor junto a la Dirección de Desarrollo Comunitario, y la Oficina del Adulto Mayor de San Bernardo, Marta recibió gas y una caja de mercadería como primeras medidas.

Aunque la principal razón de la llamada era otra, esta le permitió abrirse. Por eso, decide llamar para agradecer, y es cuando decide relatar hechos de su vida. Se le consulta si quiere apoyo psicológico, y ella acepta. Además, explica sus problemas de salud: artrosis, artritis reumatoide, dos úlceras varicosas y depresión. Casi un tercio de las personas mayores presenta sintomatologías depresivas, y a menor educación, mayor prevalencia de síntomas depresivos.

Esto generó una nueva red de contactos con el sistema de salud local. A través del Centro de Salud Familiar comunal se logró que Marta recibiera sus medicamentos. Los dolores empezaron a disminuir, así lo comentó en llamadas posteriores con la Fundación Amanoz.

Su tono de voz se escucha cada vez más aliviado. No falta a su cita, dos veces a la semana, con el equipo de apoyo psicológico. Siempre termina con la misma frase: “cuando veía todo oscuro, me entregaron apoyo y alegría en el momento que más lo necesite”. Siente que a las personas de su edad nadie les tiene paciencia y aquí la encontró.

Cada conversación hace que olvide los problemas. Se tranquiliza. Hoy, sueña con volver a su lugar en la calle Arturo Prat, en el centro de la capital, y ver a los niños y niñas correr hacia ella. Mientras, ordena junto a su clan cada rincón de la casa para celebrar un dieciocho de septiembre juntos.

Esta vez no será al calor de una parrilla, pero si de una familia reunida en esta fecha, a pesar de las circunstancias.



UN CORREDOR HABLANTE

**José Antonio Opazo (91), Santiago,
Región Metropolitana de Santiago**

Los minutos pasan. Él es un narrador innato, y podría escribir más de un libro y estar horas contando anécdotas de su vida. La memoria, su tono lúdico y energía, son sus mejores herramientas y aliadas para cautivar a cualquier oyente. Al otro lado, el telefonista lo escucha con minuciosidad, cada detalle en las historias de este hombre es un mundo por descubrir. Esta mañana conversaron de las más de cuatrocientas medallas que ha ganado.

El encierro lo tiene cada vez más aislado e incomunicado. Así lo siente José Antonio. Estar entre cuatro paredes lo desalienta. El aire libre golpeando su rostro lo ha acompañado desde que tiene uso de razón. Ha recorrido Sudamérica y se ha rodeado de amistades gracias a su pasión: el atletismo. Hoy, a sus 91 años, no aguanta más tiempo sin poder correr. Ahora solo puede vivir del recuerdo.

La pandemia lo ha alejado de su círculo cercano, con quienes puede pasar tardes y noches enteras conversando de tal suceso vivido gracias a una carrera. José Antonio asistía a un club deportivo todos los fines de semana a entrenar y compartir. Más de doscientas personas lo rodeaban con la misma pasión. Desde marzo de 2020 esta actividad se acabó. Los viajes y nuevas hazañas también se esfumaron.

Para una persona activa como él, que no se detiene, este contexto representa un gran problema. La cuarentena ha obligado a las personas mayores a suspender sus tareas cotidianas. En Chile, según la Encuesta Nacional de Salud, cerca del 90% de las personas mayores de 60 años son sedentarias. El 72,1% declara no hacer casi nunca o nunca actividad física (2016 era 71,8% y el 2007 fue 77,8%). En números netos, solo una persona de cada diez (12,5%) realiza gimnasia, deporte, baile o ejercicio una vez a la semana. Jorge es una excepción.

Vive solo desde el otoño del 2011, cuando Ana, su pareja por 61 años, falleció. Hoy, siente que le están quitando su otro gran amor. Esto lo define en pocas palabras: “Me siento terriblemente solo”. El atletismo lo conecta al mundo y sin él, habla con escasas personas, y durante muy poco tiempo. Hay momentos del día donde no emite palabras, las cataloga como las horas tristes, cuando el reloj oscila entre las 18:00 y 21:00 horas. Para sentir otras voces, prende la televisión. Una de cada cuatro personas mayores se siente aislada o excluida por los demás.

Conversaciones en la ruta

En este deseo de intercambiar ideas, en una fría tarde de septiembre, es cuando recuerda la recomendación de su vecina Juanita: contactarse con el Fono Mayor. Toma el teléfono fijo, no tiene muy buena relación con su celular, y se decide llamar.

Ernesto, quien contesta el llamado, escucha a un hombre apresurado pero seguro de lo que necesita y cuáles son sus inquietudes. Se va tranquilizando y su tono de voz cada vez se hace más llamativo. El telefonista siente que le están a punto de relatar un cuento con acción.

Se sincera en seguida. Su llamado no es para solicitar ayuda en algún trámite o solucionar una duda respecto a un servicio. Lo deja muy claro. Extraña contar chistes, compartir algún traguito con un amigo o jugar una partida de dominó. Quería dar a conocer sus temores del presente y futuro. Esta soledad lo atormenta y su principal miedo es volver a tartamudear: problema que lo acompañó durante su juventud. Es por esto, que tiene la necesidad de conversar y ser escuchado. Poder hablar con alguien para pronunciar cada palabra con gusto.

Instantáneamente, se genera una conexión natural entre los dos. Las palabras vuelan. Está cómodo sin entrar en temas profundos, aún. Pero, él dará el paso. ¿Le gustaría saber cómo superé la tartamudez? Pregunta con convicción, esperando un sí rotundo.

Su padre padeció disfemia y él la heredó. Cuando pequeño sufrió ofensas de sus compañeros de colegio, lo recuerda con dolor. De esta forma, a temprana edad, entre sus diez y once años, empezó a buscar soluciones.

En un día de lectura, se encontró con un texto donde se mencionaba que Demóstenes, uno de los oradores más

relevantes de la historia y un importante político ateniense, había sufrido este trastorno de la comunicación en sus inicios. Era un obstáculo gigante para convertirse en una figura pública como él deseaba. Su primer discurso fue un fiasco. Lo abuchearon por su problema. Buscó una solución, extraña pero eficiente. Se echaba un puñado de piedras a la boca, y se colocaba un cuchillo entre los dientes. Así se obligaba a hablar sin tartamudear. Con esta disciplina de entrenamiento logró su primer objetivo. Luego, todas y todos lo escuchaban.

Esto quedó grabado en la memoria de José Antonio. Él, con sus propias herramientas, buscaría una solución como el personaje griego. Creó un hábito de superación. Cada tarde se dirigía al río, buscaba nísperos y los colocaba en su boca. Al poco tiempo, también lo lograría.

Así, le narraba la primera anécdota de su vida a Ernesto. Fueron largos minutos de diálogo. Se despidieron cordialmente, pero él quedó con ganas de seguir hablando.

Las carreras que faltan

A los pocos días, llamaría nuevamente. Esta vez hablaría con una telefonista. Ella se encargó de ayudarlo con temas tecnológicos. Él siempre se ha comunicado por teléfono fijo. Por ejemplo, con su hijo, siempre ha utilizado esta vía. Se siente nulo con los celulares, a pesar de tener uno: se complica para contestar y llamar. De hecho, teniendo el mó-

vil quedó un mes desconectado cuando el teléfono del hogar tuvo problemas. El acceso y uso de las Tecnologías de la Información va decreciendo paulatinamente en la medida que aumenta la edad. En Chile, solo un 13% de personas mayores de 80 años tiene un smartphone.

Josefina le explicó, paso a paso, diversas funciones que podía realizar el dispositivo. Esta vez, José Antonio se dedicó a escuchar y aprendió bastante rápido. Con nuevos aprendizajes, se despide agradecido y contento.

Le quedó dando vueltas la recomendación de Ernesto: ser derivado con un profesional de la psicología. Tras haber conversado con Josefina, siente que es una gran posibilidad para seguir narrando sus temores y anécdotas de la carrera que ha corrido por más de nueve décadas. Un oyente le da compañía y fuerza.

“Está mejor que yo”. Esa frase no se le quita de la cabeza a José Antonio. Su hijo lo llamó por videollamada en la noche y supo contestar. Al hacerlo, expresó estas cuatro palabras automáticamente. Había tenido su primera sesión con el psicólogo y siente que está listo para correr una nueva carrera.

Le quedan muchos metros por correr e historias por narrar. Va en búsqueda de más medallas de logros y de vida.



SEPARARSE BAJO UN MISMO TECHO

**Gonzalo Núñez Álvarez (72), La Granja,
Región Metropolitana de Santiago**

Calla sus sentimientos y problemas para no generar preocupación. Ese silencio lo está carcomiendo. Necesita desahogarse, pero no encuentra la forma. Los rasgos tradicionales de la figura paterna y percepciones de obligaciones en el hogar pesan fuerte en su mente y actuar.

Gonzalo sufre de diabetes. En el último tiempo le ha provocado serios problemas a la vista. Junto a su pareja, Mariela, y su hija Denisse, decidieron tomar una drástica decisión, al ver en las noticias y los informes del Ministerio de Salud que vinculaban a los diabéticos con el COVID-19. La inseguridad empezó a respirarse en el aire. Los números mostraron que la enfermedad se triplicó en los últimos 15 años. Y que el 20,1% de las personas que han tenido que recurrir a una hospitalización a causa de

COVID-19 padecen de diabetes. Lo peor fue cuando escucharon que el riesgo de morir por el virus es 50% mayor con diabetes.

No salía mucho, pero ahora la casa sería un fuerte. La única que pisaría el exterior sería Denisse por trabajo. Él seguía preocupado, pero el apoyo incondicional de su familia es su gran aliciente para estar fuerte. De todas formas, no demuestra sus dolencias y penas frente a sus seres queridos. No puede, ni debe.

Así le enseñaron, eso aprendió y así piensa, siguiendo un mandato cultural entorno a la figura y rol de hombre, pero se está agotando.

Terminaba junio y el miedo se apoderaría totalmente de la familia. En el hogar existen dos casas en su interior. Está todo visiblemente separado. Gonzalo y Mariela están en un sector con su habitación, cocina y un baño. Denisse tiene el suyo, y no sale de su habitación: tiene una especie de mini casa en su interior. Han tenido que dividir todo desde que ella contrajo el COVID-19 en una de sus pocas salidas. El 82% de las personas mayores viven acompañadas. De esa cifra, poco más de la mitad (52%) vive con su pareja; 45% vive con hijas/os, 26% con nietas/os; 8% con otros familiares.

Cada mañana, él o su pareja se dirigen a ver qué necesita su hija. Toman la ropa y utensilios que utilizó para comer con extremo cuidado. Los lavan desinfectando objeto por objeto. Se transformaron en astronautas. Se visten de pies a cabeza, y cada visita a Denisse es una misión.

Aunque sabe de los peligros, Gonzalo no puede abandonar a su pequeña. Cuando su hijo mayor le ofreció que se fuera a su hogar, entregó un rotundo no como respuesta. Luchó durante 30 años para pagar su casa, no lo dejaría ahora y menos a Denisse. Lo que decidió fue informarse lo más posible a través de la televisión y radio.

El desahogo que buscaba

Toca la puerta para saber cómo esta su hija. Ella, con una voz disminuida, y tos ronca, contesta con mucho esfuerzo desde el otro lado. Gonzalo no puede abrazar a su hija desde el último miércoles, extraña este afecto. Primera vez que lo percata. Es el séptimo día que no se ven directamente a los ojos. Lo domina la impotencia. Conviven bajo el mismo techo desde hace más de tres décadas, y no logra entender que no pueda establecer una conversación normal con ella. Sin embargo, es lo que debe hacer. Le duele.

Está de mal humor. No conversa con su esposa ni libera sus emociones. Ya no resiste. A esto se le suma que no ha recibido la atención para chequear sus niveles de azúcar y vista, por la alta demanda. Con tantas complicaciones en su mente, y siendo terco, decide dar el paso y comunicarse con el número que vio en la mañana en la televisión.

Se comunica para ser escuchado, dar a conocer sus temores de ser contagiado y su estado de salud. El riesgo inmediato de ser una víctima del COVID-19 se presenta como una realidad muy tangible para Gonzalo, es catalogado como parte del grupo de riesgo al contraer la enfermedad. Esto y el encierro por cuarentena le han producido efectos en la salud mental y en su sensación de bienestar. Hace días que no duerme bien, preocupado del estado de su hija.

No quiere inquietar a nadie más y se siente con la obligación de sacar esto adelante. Pero esa carga le pesa y decide pedir ayuda. Gonzalo quiere cambiar su

estado y dejar atrás las creencias arraigadas de no poder mostrarse débil. Junto al gestor de Fono Mayor se desarrolló un Plan de acción construido mediante el diálogo y contención con el objetivo de vencer la oscuridad mental y física que lo asechaba.

Paso número uno: se empezó con un trabajo psicológico. Empezaría a botar todo de a poco. Tras años volvería a llorar. Esa carga en su espalda era gigante. El sentimiento de soledad para enfrentar el presente empezó a disminuir sesión tras sesión. A la par, Denisse cada día se sentía mejor e iba recuperando sus fuerzas.

Paso dos, se le convenció de asistir a un centro de salud para un chequeo general y una atención específica en Oftalmología. Tuvo dudas en un comienzo, pero tras la tercera sesión con el equipo profesional se logró el objetivo. Se armó de valor y logró realizar estas dos acciones.

En dos semanas su vida cambiaría en 180 grados: lo operaron del desprendimiento de retina, recuperando el 90% de la vista. Y al volver a su hogar, su hija lo estaba esperando.

Tras treinta y cuatro días encerrada, Denisse finalmente se unió al clan. La estadía en su pieza se acabó. La alegría de Gonzalo es enorme. La unión familiar es fuerte tras todo este periodo. El ánimo en la casa es otro. El almuerzo está listo, comerán juntos como los viejos tiempos. Al fin puede abrazar físicamente y no a través de las palabras.

Quiere compartir sus emociones, por lo que llama al Fono Mayor para agradecer: “Gracias por darme su tiempo y estar en el momento que más lo necesité”.

Ahora él, con su vista perfecta, se sienta en el comedor y contempla a sus dos grandes amores. Ellas se percatan que a pesar de las circunstancias Gonzalo ha logrado despejar esos males en su cabeza y disfrutar que están juntos.



UN RELATO DE LA REALIDAD

**Elisa Zapata Castro (76), La Pintana,
Región Metropolitana**

Añora ver su casa limpia y ordenada. Con sus dolores no puede hacer el aseo y su marido esta la mayor parte del tiempo en el exterior con amigos, como si no entendiera la realidad que viven. Ni si quiera la pandemia lo detuvo. Apenas se despierta, abre la puerta, se va y vuelve en la noche. Ella se debe quedar sola, ingeniándose las para comer.

Cuando tenía nueve años, Elisa jugaba días enteros en la casa de su abuela en Salamanca, en el norte de Chile. Recuerda como no se daba cuenta del paso del tiempo mientras escalaba árboles una y otra vez. En una de esas mañanas de aventuras volvería al hogar con la rodilla fracturada. Un mal movimiento hizo que cayera desde

la copa de un sauce. Nunca supo la dimensión de la lesión. La dejaron en reposo, pero nunca fue supervisada por un doctor.

Las molestias comenzarían diez años después, cuando trabajaba como asesora del hogar en Santiago. No le dio importancia, solo tenía en la cabeza

trabajar. Pero, sus zapatos gastados rápidamente mostraban que no estaba caminando bien. La cojera se volvería una condición de vida para ella.

Hoy, con 76 años, siente estos descuidos. Hace dos años que no puede caminar. Para todo depende de la silla de ruedas. Y en cuarentena, esto ha sido un martirio. Los dolores aumentaron. Está muy debilitada, sin apoyo y cada vez siente menos fuerza en su cuerpo. Se analiza metafóricamente como un cristal que está a punto de quebrarse.

Antes venía una persona a ayudarla con el aseo, pero hace meses que no hay dinero para pagarle. Con su pensión de \$130.000 son muy pocas cosas las que puede hacer. El promedio de las pensiones recibidas por personas de edad es de \$268.337. Los hombres reciben \$299.598, mientras las mujeres \$225.950, lo que da cuenta de una brecha de género del 32,6%.

Cuando le ha solicitado ayuda a su esposo, con quien lleva 48 años casada, recibe malas respuestas. Le entristece ver su hogar, donde vive hace más de cuatro décadas, en este estado. Una tos feroz también se suma a sus problemas.

Elisa se entretiene con los matinales. Ahí puede escuchar voces y sentirse acompañada, ya que pareciera que vive sola o así lo siente. Ernesto solamente habla para exigirle cuatro comidas diarias y con horarios. Su indiferencia no la comprende, y tampoco respeta la cuarentena.

Cada día, de lunes a domingo, tras despertarse a las 09:00 horas, sale de su hogar a recolectar botellas de vidrio para luego vender. Tras esto, se dirige a la plaza más cercana a jugar naipes y beber alcohol.

La rutina es siempre la misma. Regresa a las 20:00-22:00 horas, agresivo y negativo. Ella ya no quiere más violencia psicológica. En el último tiempo, nunca le ha preguntado si comió durante el día. Solo se preocupa porque su vestimenta no está lavada. Lo que Ernesto dice es una orden y se debe hacer.

Su hija, Silvina, vive a metros de ella y la ayuda con su alimentación. Todos los días viene a cocinarle. Desgraciadamente, nuevamente los roles tradicionales de género se repiten en la familia. No puede dedicarle tiempo a su madre: debe ducharla, vestirla y darle de comer rápidamente, porque si se demora mucho tiempo en su hogar tendrá problemas. El yerno de Elisa le hace ataques de celos por estar en otro hogar. El único momento que tiene para ser querida y regaloneada no lo puede disfrutar.

Contención

Ya era el tercer día consecutivo donde escuchaba a la animadora de un matinal nacional hablar sobre el Fono Mayor, como un espacio de atención, contención, acompañamiento emocional y derivación especializada para las

personas mayores. Anotó el número y junto a él, una lista de sus inquietudes: posibilidad de acceder a beneficios en la inmediatez posible. A inicios de noviembre del 2020, los llamados para consultar sobre beneficios sociales presentan 4.020 registros. Con la Pensión Básica Solidaria de Vejez no le alcanza.

Elisa y sus respuestas crudas llamaron la atención de quien las escuchaba. Palabras unidas a una tos constante, daban espacio a tomar nota de todo el sufrimiento que estaba padeciendo. La no consecución de sus actividades básicas de la vida diaria era la pauta del discurso. El intercambio de ideas hacía que la conversación avanzara y avanzara. El oyente identificó que ella necesitaba alguien que tuviera el interés y paciencia de oír lo que quiere decir.

Más allá del extenso diálogo, se gestionó y derivó el caso a la Municipalidad de La Pintana. Un equipo multidisciplinario de la Oficina de Protección de Derechos del Adulto Mayor (OPDAM)

trabajaría entorno a ella, con la misión de implementar, ejecutar y supervisar distintas acciones orientadas a la asistencia social que Elisa requiere. Pero, esta historia era más que un llamado para solicitar o solucionar una inquietud, era un aviso de la realidad de muchas personas mayores, quienes no pueden realizar sus actividades para suplir sus necesidades por ellas mismas y necesitan una mano, que muchas veces no se encuentra disponible o no existe.

A los pocos días del llamado, un doctor la visitó para generar un plan en conjunto y entregarle los remedios y pañales necesarios. Además, a esto se le sumó la entrega de mercadería.

Elisa está esperando un nuevo llamado para convertirse por unos minutos en una oradora a la cual todos están escuchando y dedicándole tiempo.