

# Llamadas de auxilio

Línea Libre atiende a cerca de 1.500 llamadas mensuales de niños, niñas y adolescentes que piden ayuda o quieren simplemente contar que están sufriendo problemas de *bullying*, abuso o se sienten deprimidos. Por WhatsApp, teléfono o correo, diez sicólogos luchan contra un problema de salud mental que, a su juicio, sobrepasa sus capacidades.

POR: **Matías Sánchez Jiménez** FOTOS: **Marcelo Segura**



Equipo de Línea Libre.



Jorge Escudero (de pie), Daniela Quintanilla y Alejandro Dagnino.

Lunes 8 de mayo, WhatsApp de Línea Libre.

(12:17) Adíos.  
(12:18) **Hola, ¿Hablemos, por favor? Conversémos como lo hicimos ayer. No somos capaces ni queremos de-  
jarte morir.**

(12:20) ¿?

No lo quiero.

(12:53) **Aquí estoy. Quédate conmigo un ratito.**

(Última conexión a las 12:52 pm)

El último mensaje aparece como no leído. La psicóloga marca rápidamente el teléfono con el que estaba hablando, pero suena apagado.

\*\*\*

En un edificio ubicado a pasos de Plaza Italia funciona 24 horas, los siete días de la semana, la oficina de Línea Libre. El programa, que comenzó hace cuatro años, ofrece ayuda para niñas, niños y adolescentes (NNA) para que puedan conversar directamente con psicólogos. A través de WhatsApp, teléfono y correo, cerca 1.500 jóvenes se contactan mensualmente, de forma anónima, para pedirles ayuda con sus problemas de *bullying*, discriminación, conflictos familiares, maltrato y abuso infantil, sexualidad, depresión y pensamientos suicidas. Además, Netflix lo nombró en su página oficial como red de apoyo para jóvenes que se sientan afectados por la serie *13 Reasons Why*.

Creado por la fundación ANAR Chile, una organización sin fines de lucro que vela por los derechos de niños y adolescentes, forma parte de la Child Helpline International, agrupación que reúne a todas las líneas de ayuda infantil en 139 países.

Dentro de una de las habitaciones de la oficina, en un espacio de tres metros de largo por dos de ancho con vidrios antirruído (al que llaman coloquialmente "la ducha") dos psicólogos atienden las llamadas y responden mensajes frente a un diminuto escritorio, cada uno con un computador y un teléfono. Otro, debido a la falta de espacio, hace el mismo trabajo en un sillón.

Cada vez que suena el teléfono se produce un silencio inmediato.

"Aló, Línea Libre", dice Jorge Escudero (28), psicólogo, mientras se mete a su computador y registra la llamada en el sistema. Todos los casos son guardados, para que si un joven vuelve a llamar y se identifica, el especialista de turno pueda ver la ficha con su historial. Como uno de los dos equipos está siendo ocupado, otro profesional toma un celular y continúa res-

pondiendo los mensajes de WhatsApp.

Al teléfono está una joven que dice tener problemas sexuales con su pareja actual porque en el pasado sufrió un intento de violación por parte de un amigo. Ella explica que aun le pesa lo vivido. "Debes estar tranquila. Recuerda que nadie te puede forzar ni obligar a nada, incluso en el ámbito sexual", le recalca Escudero. Después, sin romper la confianza que se ha establecido, el psicólogo le pregunta si alguna vez denunció el hecho. Ella dice que sí, que el tema está en manos de la justicia, que su familia sabe y la han apoyado.

Soledad Moreno (38), psicóloga y directora social de la fundación ANAR, escucha parte de la llamada para cerciorarse de que la situación esté bajo control. La conversación se extiende por más de dos horas. "Gracias por escucharme", dice la joven antes de cortar.

\*\*\*

(14:28) No queda tiempo.

(14:29) **¿Tiempo para qué?**

(14:30) Para morir.

(14:33) Hasta siempre.

(14:34) **Sigo aquí contigo.**

(14:35) Solo necesito que me quieran y apoyen.

(Última conexión a las 14:35 pm)

La joven de 15 años, que había mandado previamente el mensaje despidiéndose, vuelve a dar señales por el chat. Daniela Quintanilla (31), psicóloga, que viene hablando con ella desde hace cuatro días, cuando hizo su primer contacto, retoma la conversación y le avisa al equipo. En la oficina respiran aliviados y bloquean la entrada de otras llamadas al sistema para poder dedicarse exclusivamente a ella. "Cuando se desconectó, lloré, porque me la imaginé muerta y a su familia encontrándola. Además, no respondió mis llamados", dice. "Hacemos todo lo que podemos y lo que está al alcance de nuestras manos, pero no podemos ser superhéroes", agrega. En ese momento, el equipo coordina una llamada con la PDI para tratar de rastrear el teléfono de la menor.

La conversación con la adolescente empezó hace unos días, pero no les acepta ayuda. Al equipo sólo le queda escucharla en sus momentos más críticos, cuando habla de que quiere morir.

El suicidio es la segunda causa de muerte en el mundo de personas entre los 10 y 24 años. En Chile, las cifras se han elevado en los últimos años y es el segundo país de la OCDE, después de Corea del Sur, con más suicidios en ese tramo de edad. En 2014, de acuerdo al Mi-

nisterio de Salud, 1.789 personas se quitaron la vida, de los cuales 131 tenían menos de 19 años. A eso se suma que se estima que un 17 por ciento de la población tiene un cuadro depresivo.

"Hemos visto la gran soledad en la que se encuentran los jóvenes y no es porque sea mala intención por parte de sus padres", dice Moreno, quien también asegura que hoy existe una fragilidad en los jóvenes que ellos no quieren que sus progenitores descubran, entonces no piden ayuda.

A su juicio, los papás no cuentan con las herramientas y habilidades para comunicarse con ellos. "Los jóvenes muestran una idea de que todo está bien. Es por eso que cuando ocurren estas tragedias, uno dice: '¿Pero cómo?! Si era un niño normal', pero no ves la tristeza y angustia que ocultan. Muchos nos llaman llorando desde sus piezas y escuchamos cómo cambian su voz en el momento en que su mamá les habla, fingiendo que todo está bien, respondiendo de forma dura o enojada", agrega.

Muchos de los jóvenes que llaman a Línea Libre no están recibiendo atención psicológica y los que sí tienen acceso a ella, a veces se quejan de que sienten que no los ayudan. Especialmente por el tiempo que transcurre entre una atención y otra. "Que vayan una vez al mes no los ayuda en casi nada. Es como una pincelada", explica la psicóloga Daniela Quintanilla.

"Las cifras indican que, a todas luces, se necesita un canal de ayuda como Línea Libre porque desarticulamos crisis y funcionamos como una ventanilla única para mejorar la oferta en torno a las instituciones de infancia", comenta Álvaro Castañón (29), director del servicio, opinión que comparte Soledad Moreno: "El sistema no da abasto. Sólo un 30 por ciento de los jóvenes que están diagnosticados tienen acceso a ayuda psicológica. Evidentemente en el país hay una escasez de oferta de salud mental".

Generalmente, en las mañanas y en horario de clases, llegan mensajes de jóvenes que están en el colegio, aprovechando el recreo para conversar con alguien, ya que no tienen amigos o son víctimas de *bullying*, tal como cuenta uno de los escolares que llama y dice que hace cinco años es víctima de maltrato por parte de sus compañeros. Él asegura que está en tratamiento psicológico y que las autoridades del establecimiento y sus padres están al tanto de lo que le está pasando. Pero también dice que el tratamiento no funciona y que no lo ayuda a sentirse mejor. "A veces



Muchos nos llaman llorando desde sus piezas y escuchamos cómo cambian su voz en el momento en que su mamá les habla, fingiendo que todo está bien, respondiendo de forma dura o enojada".

SOLEDAD MORENO (38), psicóloga y directora social de la fundación ANAR.



pienso que debería morir", escribe y finaliza con un "necesito ayuda".

Los psicólogos cuentan que algunas veces reciben llamadas falsas o de broma, pero que generalmente son para probar el sistema, ya que luego vuelven a contactarlos con un problema real. A pesar de que la mayoría de las llamadas corresponden a personas de entre 10 y 17 años, Moreno recuerda que una vez los contactó un niño de siete y dijo que su papá abusaba sexualmente de él. En esa oportunidad, el equipo trató de ubicarlo pero, por su edad, no manejaba mucha información y sólo pudo decir su nombre, junto con su ciudad fuera de Santiago. "Le pedimos la dirección de su casa pero no se la sabía, entonces le dije que fuera donde sea a refugiarse y hablara con ella", recuerda la psicóloga. En el momento en que el menor iba a salir, su papá llegó y cortó la llamada. Los especialistas trataron, por medio del nombre, rastrear su dirección en conjunto con Carabineros, pero no dieron con su paradero. "Nunca más supimos de él", agrega la psicóloga.

\*\*\*

(17:12) **Me encantaría poder estar a tu lado. Te acompaño desde aquí.**

(17:13) No es lo mismo.

(17:14) **Nos imagino tomándonos un té y conversando. ¿Cómo te lo imaginas tú?**

(17:15) No sé.

(17:16) **¿Te parece que nos juntemos?**

(17:27) ¿?

(17:28) Sí.

(17:28) **¿Dónde?**

(17:29) No sé, no sé nada.

(Última conexión a las 17:29 pm)

No es habitual que el equipo de Línea Libre se junte con las personas que los contactan, pero sí la situación lo amerita, lo intentan, y en algunos casos lo logran.

\*\*\*

"Algunas situaciones pueden ser muy pequeñas, pero para ellos son un gran problema. Les entregamos herramientas a los jóvenes para que puedan comunicarse con los adultos, porque generalmente tienen claro qué hacer pero no cómo", explica Daniela Quintanilla, mientras Jorge Escudero atiende el llamado de una joven de 17 años que tiene un hijo y que pasa peleando con su madre porque le atribuye una dificultad que tiene el niño por haberlo tenido a temprana edad. "Me echa la culpa de que mi guagua esté así", dice.

Mientras, el psicólogo Alejandro Dagnino (39) prepara café para iniciar su turno en la línea. "Una vez recibí el llamado de un niño que

me pidió que le cantara cumpleaños feliz porque nadie en su colegio se había acordado. Por supuesto que lo hice, ya que eso genera un lazo de confianza en caso de que necesite llamar en un futuro. Él sabrá que aquí contará con alguien que lo escucha", cuenta, y luego se concentra en responder por WhatsApp a un joven que sufre *bullying* porque es homosexual. Al mismo tiempo, su teléfono suena. "Aló, Línea Libre", responde rápidamente y después de escuchar unos segundos dice: "¿Es posible que llames más tarde? En este momento estamos ocupados atendiendo otro caso".

Los psicólogos se ven obligados a priorizar los casos. Para que Línea Libre funcione todos los días y a cualquier hora, los 10 especialistas contratados se reparten los distintos turnos. "Nunca nos alcanza para atender todas las llamadas. Los especialistas trataron, por medio del nombre, rastrear su dirección en conjunto con Carabineros, pero no dieron con su paradero. "Nunca más supimos de él", agrega la psicóloga.

Además de la falta de presupuesto para contratar más psicólogos, el programa debe pagar el alto costo de las llamadas (que duran entre 30 minutos y dos horas) que son gratis para sus usuarios. Actualmente, el 80 por ciento de su presupuesto proviene del Servicio Nacional de Menores, que les paga por atender, además, las llamadas del Fono Orientación Maltrato Familiar. Sin embargo, este apoyo económico aparentemente se va a acabar en junio de este año.

\*\*\*

Tras conversar por más de ocho horas con la joven, que en un principio intentó de atentar contra su vida, la psicóloga Daniela Quintanilla logró convencerla de mantenerse en contacto semanalmente con ellos, hasta que se sienta preparada para asistir en persona a sesiones con un psicólogo.

Quintanilla deja su puesto de trabajo y da por finalizado su turno, el que terminó hace varias horas. Suspira y se ve cansada. Reconoce que fue una jornada agotadora. Uno de sus compañeros la abraza y le da ánimo. En ese momento, el teléfono vuelve a sonar, todos guardan silencio y de fondo se escucha: "Aló, Línea Libre".