

La historia detrás del suicidio de las enfermeras de Viña

En agosto del 2020, Florencia Elgueta, de 25 años, se quitó la vida en su departamento, tras finalizar su turno de enfermera en el Hospital Clínico de Viña del Mar. Su colega Vanessa Araya, de 29 años, y quien llegó a reemplazarla, se suicidó ocho meses después. ¿Por qué tuvieron el mismo desenlace? “Sábado” tuvo acceso a la carpeta de investigación que lleva la fiscalía y entrevistó a trabajadores del hospital. El 1 de mayo, el centro de salud dispuso también una investigación a una historia que todavía no termina de aclararse.

POR MATÍAS SÁNCHEZ JIMÉNEZ

—**Siempre cumplió.** Nuestro WhatsApp está lleno de mensajes como “Llegué”, “Llegué a la casa, madre” y “Llegué al hospital”.

Claudia Escobar, de 53 años, recuerda las conversaciones que tenía con Florencia Elgueta, su única hija de 25 años. Al teléfono, desde Concepción, relata que ella solía llamarla “madre”. No mamá ni Claudia, solo “madre”. Le decía así en forma de cariño y por la relación cercana que tenían.

Florencia vivía sola en un departamento que arrendaba en la Quinta Región, donde se mudó tras conseguir un trabajo como enfermera en el Hospital Clínico de Viña del Mar. Pero todos los días, sin falta, se comunicaba con su mamá.

—No pasábamos más de 4 o 5 horas sin hablar, aunque fuese de alguna tontera. Ella siempre contestaba todas mis llamadas —dice Claudia Escobar.

Florencia Elgueta trabajaba en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) Covid. Sin embargo, desde que entró al Hospital Clínico de Viña del Mar, la mujer asegura que su hija sufrió de acoso y maltrato laboral, por parte de sus compañeros y personal del lugar.

—A los meses notó un ambiente de hostilidad muy grande. Florencia siempre me lo manifestó. Sus colegas le ponían problemas para las entregas de turno o no cumplían con el protocolo y la culpaban. Eran muy densas, le faltaban el respeto —asegura.

La mañana del 6 de agosto del 2020, Claudia Escobar se comunicó con Florencia para saber cómo estaba. Notó que no había respondido sus mensajes de WhatsApp y que su última conexión había sido hacía más de 24 horas. Dice que llamó, pero nadie le contestó. Era la primera vez que su hija no le respondía. “Inmediatamente pensé que algo había pasado, algo no andaba bien”, dice.

Más tarde, el dueño del departamento confirmó sus temores. En ese momento, Claudia estaba en la ducha. Fue Jorge, su marido, quien contestó esa llamada.

—Vi a mi marido parado en la puerta. No lo podía escuchar por el ruido del agua, pero aún recuerdo que pude leer sus labios. Él solo decía: “sin vida, sin vida, está sin vida”. Ahí se desplomó en el suelo.

Florencia Elgueta se había suicidado.

Ha pasado casi un año desde que Claudia Escobar se enteró de la muerte de su hija. Confiesa que, desde aquel 6 de agosto, no ha parado de buscar justicia, tratando de encontrar una respuesta a lo que sucedió.

—Florencia salió de mi casa llena de ilusiones por su nuevo trabajo, pero la perdí por responsabilidad del hospital. Ella aguantó mucho, pensó que podía ser fuerte, pero no pudo. No pudo más —afirma la madre—. Mi hija no se dio cuenta de lo mal que estaba psicológicamente. Si lo hubiese dimensionado, se habría regresado a Concepción. Yo creo que me transmitió la mitad de lo que sentía y vivía con sus compañeros. En el Hospital Clínico de Viña del Mar no hicieron nada, tampoco aprendieron con lo que pasó. Incluso, después se repitió la historia.

Luego de la muerte de Florencia, la enfermera Vanessa Araya llegó en su reemplazo a la UCI Covid. Tenía 29 años y dos hermanas, siempre vivió y estudió en la Quinta Región y pololeaba desde hace un tiempo. Sin embargo, según cercanos del Hospital Clínico de Viña del Mar, Vanessa también habría sufrido acoso y hostigamiento laboral, similares a los que vivió su compañera. “No le hablaban o la dejaban conversando sola”, asegura una de ellas.

El 29 de abril de 2021, la enfermera Vanessa Araya se quitó la vida.



Florencia Elgueta (arriba) y Vanessa Araya (abajo), ambas enfermeras del Hospital Clínico de Viña del Mar, trabajaban en la UCI Covid, antes de terminar con sus vidas. Allí, aseguran cercanos, habrían sufrido acoso laboral y hostigamiento.

maban para seguir molestándola, le reclamaban porque no había escrito tal procedimiento o aplicado un medicamento. Ella le explicaba que no eran las indicaciones del doctor. La retaban por seguir el conducto regular.

Camila, quien pidió resguardar su identidad, trabajó junto a Florencia Elgueta, en el área de Médico Quirúrgico del hospital clínico. Confiesa que “el ambiente entre las enfermeras es muy hostil, en especial cuando eres nueva en un grupo. Te hacen notar que saben más que tú y te humillan delante del resto. Estás para la patada y el combo, son puros malos tratos”, asegura.

—Teníamos colegas que nos hacían la vida imposible. Florencia entregaba su turno y las enfermeras se ponían muy pesadas con ella. Varias veces me contó que la trataban mal o la denostaban. Siempre le dije que no las pescara —agrega Camila—. Florencia y yo no éramos amigas y se notaba que no tenía mucha cercanía con el resto del equipo. Pero si compartíamos las mismas ganas de que no nos siguieran tratando mal.

Tiempo después, Florencia fue cambiada a la Unidad de Tratamientos Intensivos (UTI). Allí, los hostigamientos y acoso laboral continuaron, dice Claudia Escobar. “No respetaban sus descansos. Varias veces pidió que, en sus tiempos libres, no le sumaran más turnos, pero lo hacían igual”, asegura.

—Durante los dos años que trabajó en el hospital clínico, Florencia solo pudo viajar una vez a Concepción. Lo hizo por una operación que se realizó, pero usó sus vacaciones porque si presentaba una licencia médica, la castigaban con no poder cambiar turnos durante seis meses —asegura su madre.

En ese viaje a Concepción, Claudia Escobar recuerda que, tras escuchar las situaciones que le contó su hija, le ofreció mudarse junto a su marido a Viña del Mar para estar cerca de ella. “Era para acompañarla porque no tenemos más familia. No queríamos que se fuera a vivir con nosotros, pero sí compartir con ella en sus tiempos libres. Era un regalito para los tres.

Florencia me dijo que no, ella se quería ir del hospital, seguía ahí solo para ganar experiencia y, en el futuro, poder postular a otros cargos”.

Paola —su nombre fue cambiado por estar en juicio contra el hospital— también trabajó en la UTI del hospital clínico y confiesa haber vivido situaciones similares con los turnos. Cuando se sumó al equipo, tenía más de 50 años. “Me costó mucho adaptarme, meterme en el ambiente laboral. Estudié y me titulé de adulta, entonces siempre sentí la presión y la discriminación por mi edad, de parte de algunas colegas. Siempre buscaron que renunciara, así era la tónica del hospital, no despedir a nadie, pero siempre ejercían presión para que la gente renunciara”.

Paola asegura que también vivió la presión de sus superiores. “Comencé a sentirme muy mal porque me dijeron que, después de dos años, no servía para el trabajo y que buscara hacer otra cosa”. El año pasado, Paola fue desvinculada del hospital clínico, mientras estuvo con licencia médica. En su demanda por despido injustificado, indebido o improcedente —a la que tuvo acceso “Sábado”—, relató que “el tiempo que pasé en el hospital fue un proceso muy fuerte para mí, pues la presión y discriminación afectó mi vida, al extremo de no querer seguir viviendo”.

Meses antes de que comenzara la pandemia en Chile, Florencia Elgueta fue trasladada a otra área del hospital clínico: la UCI Covid. Momento que su madre describe como “la punta del iceberg. Desde hace un tiempo lo estaba pasando mal, tenía mucha presión encima y poca empatía de sus compañeros. Ella quería aprender, pero necesitaba contención”.

En junio del año pasado, mientras trabajaba en la UCI Covid, Florencia Elgueta se contagió del virus. Claudia Escobar, por temas de la pandemia y la cuarentena en Viña del Mar, llevaba varios meses sin poder visitarla. En esa ocasión, asegura la madre, se comunicó con la gerente de Procesos Clínicos del hospital clínico.

—La conocía desde antes, porque estudió en la universidad con mi excuñada. Mis exsuegros la acogieron en su casa; entonces nos ubicábamos. Sabía que Florencia era sobrina de su compañera de carrera.

Claudia Escobar cuenta que le escribió a la gerente para pedirle ayuda con los medicamentos de Florencia, ya que estaba sola y aislada en su departamento. “Le pregunté si podía conseguir los remedios en la farmacia del hospital, puesto que se acercaba la hora del toque de queda. No podía hacer mucho desde Concepción, pero ella era lo más cercano que tenía en Viña. Me dijo que no, que los pidiera por Rappi”.

Pamela, quien pidió resguardar su identidad, se sumó a la UCI Covid en la misma fecha que Florencia fue trasladada a esa unidad. Allí, dice, mantuvieron una relación cercana y asegura que ambas no recibieron ninguna instrucción previa. “Manejábamos procedimientos invasivos, pero los habíamos visto cuando estudiamos en la universidad o en alguna pasantía”.

—Hay colegas que no te miran, te dejan hablando sola o te acusan a la administración por puras tonteras. Había compañeras que sí nos enseñaban algunas cosas, pero también sentíamos que nos habían tirado a los leones. Florencia estuvo a cargo de una enfermera que todos sabíamos que tenía más experiencia, pero no los mejores modales. Ella nunca la orientó mucho en su capacitación —agrega Pamela.

Claudia Escobar asegura que su hija le confesó que recibía malos tratos de su enfermera tutora.

—Todo se lo encontraba malo y siempre la criticaba. Cuando Florencia me contó, le pedí que regresara a Concepción, pero no quiso. Sé que habló con su supervisor y pidió que le asignaran otra enfermera o la cambiaran de área. Pidió ayuda, pero nadie la escuchó.

“Sábado” tuvo acceso a los mensajes enviados por Florencia a su jefatura. En uno de ellos escribió: “*Hola (nombre del supervisor). No quise escribirte ayer para no molestarte. Sobreviví a las 24 horas en la UCI, pero nada más. La (nombre de enfermera tutora) me dejó a cargo de sus dos pacientes, me explicó los horarios de la UCI y a cualquier duda su respuesta fue: ‘estúdialo’. Así que, básicamente, no aprendí nada y corrí para ver a mis pacientes con ella detrás apurándome. Salí con la sensación de no querer volver más, pero no sé si fue la UCI en sí o el turno. Puedo ir el miércoles y tratar, pero, honestamente, preferiría que me cambiaran de rol, volver a intermedio o incluso que me devolvieran a Médico Quirúrgico*”.

—Cuando denunciábamos con nuestra supervisora, siempre le bajaba el perfil. Había dos opciones para situaciones así: la jefa hablaba con la colega, entonces tú quedabas mal y empeoraba la situación, o te decían: “ya, tranquila” y quedaba ahí la cosa. Yo sí viví situaciones mala onda, pero nunca el nivel de *bullying* que recibió Florencia. Le escondían las fichas cuando tenía que trasladar pacientes, todo lo que decía estaba mal y no la orientaban. Las más cercanas a Florencia sabíamos que no estaba bien y, claramente, estaba pidiendo ayuda, pero nadie la escuchó —agrega Pamela.

La mañana del 5 de agosto del 2020, Florencia Elgueta hizo su último turno en el Hospital Clínico de Viña del Mar. Al llegar a su casa, como de costumbre, habló con su mamá. “Me contó de su día, me dijo que tenía sueño y hambre. No me acuerdo cómo nos despedimos. Eso me da mucha angustia”, confiesa Claudia Escobar.

Al otro día, el dueño del departamento, el administrador del edificio y un cerrajero, encontraron el cuerpo sin vida de Florencia Elgueta, al interior de su hogar. También estuvo presente la gerente del Hospital Clínico de Viña del Mar. Claudia le

“Le escondían las fichas cuando tenía que trasladar pacientes, todo lo que decía Florencia estaba mal y no la orientaban”, asegura una colega del hospital.

había pedido que visitara a su hija, con la que no podía comunicarse desde hacía más de 24 horas.

Según el informe pericial del sitio del suceso, realizado por el equipo de Criminalística de Carabineros —al que tuvo acceso “Sábado”—, el cuerpo de Florencia fue encontrado al interior de su pieza, sin vida.

Meses después, en el Hospital Clínico de Viña del Mar, Vanessa Araya, de 29 años, reemplazó a Florencia en su cargo en la UCI Covid. Claudia Escobar dice que ambas enfermeras se conocían. Incluso se contactó con ella después de la muerte de su hija. “Vanessa me escribió, por Facebook, que lo que pasó con Florencia había sido una maldad, sin saber que ella también iba a ser víctima de lo mismo”.



El 29 de abril de este año, la enfermera Vanessa Araya fue encontrada sin vida en su departamento. La familia de la joven y sus pares del hospital clínico se enteraron de su muerte después de que no llegó a trabajar, lo que levantó sospechas.

Pamela, compañera de Florencia en la UCI Covid, también compartió con Vanessa en esa unidad. Dice que la recuerda como una persona “con ganas de trabajar, que siempre ayudaba. Sé que vivió situaciones similares a las de Florencia. Ella llegó a cubrir su turno, entonces se repitió la historia con las mismas personas. Tenía una personalidad un poco más tímida; además era nueva en el área. Entonces, en el ambiente, se aprovechan de esas personas y más en un servicio crítico como la UCI”.

Pamela agrega que “sus compañeros no compartían con ella, dejaban a Vanessa sola y tenía que comer en su auto. La base de un servicio crítico es tener un buen equipo o realmente la pasas mal. En la UCI, las personas saben mucho, pero tienen un ego gigante que termina opacando al resto, intimidando y humillando. Te tratan de pisotear y eso es lo que le hicieron a Florencia y Vanessa”.

Después de la muerte de sus compañeras, Pamela renunció al hospital clínico. Confiesa que esos hechos hicieron que se planteara su continuidad en el lugar. “Creo que, en algún momento, pude haber terminado en las mismas condiciones que mis colegas. Ese trabajo no valía la pena. Uno no puede perder su vida por el trabajo”, reflexiona.

El 1 de mayo, el Hospital Clínico publicó un comunicado de prensa donde informaba que “frente a los hechos hemos dispuesto una investigación, la cual está normada en nuestro reglamento interno y que se ajusta al marco jurídico, por lo que deberemos esperar su resultado en el más breve plazo posible, resguardando el debido proceso. En el intertanto, solicitamos a quienes corresponda, no hacer juicios precipitados o solo basados en rumores o suposiciones; porque ello causa un gran daño y caen en acciones de acoso y *bullying* que, según señalan, pretenden o intentan a su vez condenar”.

“Sábado” se contactó con el hospital clínico para conocer su versión de los hechos y el avance del sumario interno. Ante la solicitud de entrevista, respondieron que “el vocero de la clínica se encuentra de vacaciones”.

La gerente de Procesos Clínicos del hospital tampoco respondió a la solicitud de entrevista.



ABRAHAM VAZQUEZ FIGUEROA

En mayo de este año, la empleada del hospital presentó un recurso de protección por las acusaciones en redes sociales y en medios de comunicación que ha realizado Claudia Escobar en su contra. “Ella dice que su familia ha recibido diversas funas y amenazas, que yo estoy detrás de eso. ¿Cómo voy a estar haciendo eso? No me quiero hacer la víctima, pero estoy de duelo, mi marido también, y nosotros buscamos justicia”, explica Escobar y agrega que “compañeras de mi hija me han contado que las están amenazando, desde el hospital clínico, por contarme cosas”.

Afuera del recinto hospitalario diversas personas y gremios se han manifestado por las muertes de las enfermeras. Actualmente, la Fiscalía de Viña del Mar está investigando los casos de ambas. Según un informe de la semana pasada, al que tuvo acceso “Sábado”, la fiscalía informó que la causa de fallecimiento de Florencia “aún se encuentra en fase de investigación, con diligencias pendientes. Según informe del médico legista, su causa de muerte aún es indeterminada (...) sin lesiones atribuibles a terceros”.

El caso de Vanessa se halla en la misma fase y “según el informe pericial tanatológico, aún se mantiene con causa de muerte indeterminada (...) sin lesiones atribuibles a terceros, en espera de los informes de alcoholemia, toxicológico e histológico para establecer causas precisas del fallecimiento”. “Sábado” se contactó con la familia de Vanessa Araya para conocer su versión de los hechos, pero prefirieron no participar en el reportaje.

Durante la investigación, la fiscalía también solicitó información a la Dirección Regional del Trabajo de Valparaíso, donde, según el documento, existen cinco denuncias por Vulneración de Derechos Fundamentales (acoso laboral y hostigamiento), entre 2009 y 2021, contra el Hospital Clínico de Viña del Mar.

En las próximas semanas, los padres de Florencia Elgueta presentarán una demanda de responsabilidad civil por daño moral contra el hospital clínico. Francisco Amigo, abogado de la familia, asegura que “bajo nuestro criterio, evidencian la negligencia del empleador de Florencia y que se sustenta en un miserable y sostenido acoso recibido por parte de sus superiores y profesionales (...). Existen muchos extrabajadores del hospital, entre ellos médicos y enfermeras, que se han puesto en contacto con nosotros, que vieron y



GENIVILEZA-CLAUDIA ESCOBAR

Manifestaciones de extrabajadores, gremios y cercanos a Florencia Elgueta y Vanessa Araya, afuera del Hospital Clínico de Viña del Mar.

oyeron presencialmente los hechos”.

—Hay que tener presente que la enfermera que reemplazó a Florencia, en el mismo hospital, en el mismo departamento (UCI Covid) y con la misma jefatura y organigrama, también tomó la misma triste decisión producto del acoso sostenido en su contra. Consecuencialmente a la justicia para los padres, también buscaremos que la acción sirva de antecedente para las demás clínicas y hospitales que han sido negligentes con los profesionales de la salud —agrega el abogado.

Claudia Escobar asegura que, desde el 6 de agosto del año pasado, nunca más tuvo comunicación con el hospital. Confiesa que hoy su apoyo lo encuentra en Jorge, su marido, quien conoció a su hija cuando tenía dos años. “El recuerdo de Florencia me causa mucho dolor, encuentro que todo es tan injusto. La extraño mucho, en las noches no duermo porque paso mirando sus fotos”.

El 8 de agosto del 2020, Florencia Elgueta fue cremada y enterrada en el Cementerio Parque del Mar, en Concón. Desde esa fecha hasta hoy, la página de la funeraria habilitó un espacio para encender velas virtuales y escribir condolencias. Al principio, la mayoría de los comentarios eran de cercanos y amigos de los padres. Pero, con el tiempo, los mensajes fueron disminuyendo, quedando solo los de Claudia Escobar. En algunos meses, la madre le escribió a su hija todos los días, adjuntando cientos de fotos de ella. El último que publicó fue el pasado 5 de junio:

“Hoy son 11 meses desde que partiste repentinamente, dejándonos con Jorge tanta tristeza, dolor e incredulidad. 11 meses, mi amor, que no han sido fáciles, pero tú estás con nosotros, siempre en nuestro corazón, en nuestra alma, en nuestra cabeza. Estás aquí, en tu casa, solo que no te podemos ver, pero te sentimos muy cerca. Te envío todos los besos de este mundo. Hija, espero que los tres volvamos a estar juntos, como siempre. Te amo”. S

“Florencia salió de mi casa llena de ilusiones por su nuevo trabajo, pero la perdí por responsabilidad del hospital”, afirma su madre.