

Informe de Visita al Establecimiento de Larga Estadía para Adultos Mayores (Eleam) de Rengo

*Hallazgos del monitoreo y desafíos para la prevención de la tortura,
tratos crueles, inhumanos y degradantes*

Enero de 2026

*Comité para la Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o
Degradantes*

**Comité para la Prevención de la Tortura y
otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o
Degradantes**

Expertas/os

Javiera Canessa Cordero.
Karen Espínola Solar.
Daniel Soto Muñoz.
Paula Valenzuela Delpiano.

Secretario Ejecutivo (s)

Nicolás Anglas Gallardo.

Comisión de Visita

Karen Espínola Solar.
Yamileth Granizo Román.
Gonzalo Horstmeier Garote.
Paula Valenzuela Delpiano.
Daniel Wasserman Kobbert.

Equipo de investigación, análisis y redacción

Mariela Delgado Silva.
Paula Valenzuela Delpiano.
Daniel Wasserman Kobbert.

Edición final

Paula Valenzuela Delpiano.
Daniel Wasserman Kobbert.

Santiago, enero de 2026.

Esta publicación es de uso público, y sus
contenidos pueden ser reproducidos total o
parcialmente, citando la fuente.

Forma de citación sugerida: Comité para la
Prevención de la Tortura [CPT] (2025), Informe
de Visita: Eleam de Rengo.

Índice

I. Introducción.....	4
II. Marco legal.....	4
III. Objetivos de la visita.....	4
IV. Metodología de la visita.....	5
V. Dimensiones monitoreadas y analizadas.....	5
VI. Antecedentes del Eleam de Rengo.....	5
VII. Hallazgos.....	6
1) Régimen y actividades.....	6
2) Contacto con el mundo exterior.....	9
3) Condiciones materiales.....	10
4) Salud.....	14
5) Medidas de protección.....	17
6) Trato.....	18
7) Autonomía.....	21
8) Gestión del personal.....	22
I. Recomendaciones.....	26
IX. Bibliografía.....	28

I. Introducción

El Comité para la Prevención de la Tortura (CPT) realizó una visita de carácter preventiva, no anunciada, los días 24 y 25 de junio del año 2025 al Establecimiento de Larga Estadía para Adultos Mayores (Eleam) de Rengo, a fin de monitorear las condiciones de las personas mayores en dicho recinto. El presente informe da cuenta de los hallazgos y recomendaciones por parte del CPT en el marco de esta visita.

II. Marco legal

El CPT es un órgano creado por la Ley N° 21.154 en cumplimiento de las obligaciones adquiridas por Chile mediante la ratificación del Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes (OPCAT). Dentro de las atribuciones establecidas en el ART. 3 de la Ley N° 21.154 se encuentran:

- Examinar periódicamente las condiciones de las personas bajo custodia y cuidado del Estado y el trato que reciben;
- Realizar visitas periódicas preventivas no programadas y de monitoreo a los lugares de privación de libertad que determine libremente;
- Reunirse con las personas que se encuentren en el lugar objeto de su visita y efectuar las entrevistas personales o grupales que estime pertinentes;
- Realizar las recomendaciones pertinentes a las autoridades competentes del servicio responsable del lugar de privación de libertad.

Dado lo anterior, el CPT tiene la facultad de visitar diversos recintos, entre los cuales se encuentran establecimientos de institucionalización de niñas, niños y adolescentes (NNA) por vulneración de derechos o por medida de justicia juvenil, recintos penitenciarios, unidades policiales, Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores (Eleam), centros de atención cerrada para personas con diagnósticos de salud mental, entre otros.

III. Objetivos de la visita

La visita tuvo como objetivo general evaluar los factores de riesgo asociados a la prevención de la tortura y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes que afectan a las personas mayores en el Eleam de Rengo.

Los objetivos específicos fueron:

1. Conocer el régimen de la unidad donde se encuentran las personas mayores, sus condiciones materiales, las prestaciones de salud que se realizan, las condiciones en que se encuentran las personas usuarias/as, el trato que reciben, las medidas de protección existentes, su autonomía y las condiciones laborales de las/os trabajadoras/es.
2. Analizar los hallazgos encontrados en base al nivel de cumplimiento de estándares internacionales de derechos humanos.
3. Elaborar recomendaciones dirigidas a las diversas instituciones con competencia en la administración y funcionamiento del recinto visitado.

IV. Metodología de la visita

Esta visita tuvo un carácter exhaustivo, en tanto incluyó una evaluación de los factores de riesgo asociados a la prevención de la tortura y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes. Su diseño metodológico fue de tipo cualitativo, orientado a recoger las experiencias y opiniones de las/os residentes y del personal. Las técnicas de levantamiento de información fueron las siguientes: (i) Entrevistas semiestructuradas individuales a personas mayores, a funcionarias/os y la Dirección; (ii) Conversaciones informales con las personas mayores de la unidad monitoreada y con las/os funcionarias/os; (iii) Observación de condiciones materiales e infraestructura; (iv) Observación de dinámicas relacionales; y, (v) Revisión de registros internos; y, (vi) Revisión de documentos.

V. Dimensiones monitoreadas y analizadas

Para efectos de la presente visita se revisaron las siguientes dimensiones:

1. Régimen y actividades.
2. Contacto con el mundo exterior.
3. Condiciones materiales.
4. Salud.
5. Medidas de protección.
6. Trato.
7. Autonomía.
8. Gestión del personal.

Para evaluar los niveles de desempeño de cada una de las dimensiones indicadas, se utilizó una rúbrica de cinco niveles: (i) sobresaliente; (ii) bueno; (iii) parcial; (iv) insuficiente; y (v) ausente, correspondientes a:

Tabla N°1: Niveles de desempeño de las dimensiones y sus descripciones

Sobresaliente	Bueno	Parcial	Insuficiente	Ausente
Las condiciones evaluadas cumplen con el estándar y se identifican buenas prácticas	Las condiciones evaluadas coinciden, en su mayoría, con el estándar.	Las condiciones evaluadas cumplen sólo en parte con el estándar.	Las condiciones evaluadas se encuentran significativamente por debajo de la media para alcanzar el estándar.	No hay evidencia que reporte avances orientados a alcanzar el estándar.

Fuente: Elaboración propia.

VI. Antecedentes del Eleam de Rengo

El Eleam se encuentra ubicado en la comuna de Rengo, en la Región de O'Higgins, en calle Alonso de Ercilla # 9020. Fue inaugurado en el año 2020 por el Servicio Nacional del Adulto Mayor (Senama), es administrado por la ONG Pather Nostrum y tiene capacidad para 70 personas mayores. Cuenta con un presupuesto anual de \$182.051.533 y su gasto promedio mensual por residente es de \$1.200.000.

En junio de 2025 contaba con un total de 68 personas mayores residentes, de las cuales 30 corresponden a mujeres y 38 a varones. En el mismo periodo, había un total de seis personas mayores con dependencia leve, 17 con dependencia moderada y 45 con dependencia severa. Del total de personas mayores se menciona que dos fueron declaradas bajo interdicción.

Tabla N° 2: Distribución de personas mayores por edad y género.

Tramos de edad	Hombres	Mujeres
Menores de 60 años	0	0
De 60 a 70 años	2	1
De 70 a 80 años	16	9
Más de 80 años	20	20

Fuente: Elaboración propia a partir de datos aportados por el Eleam.

Se informa que el tiempo de permanencia de las personas mayores en el Eleam puede variar entre dos a cuatro años, dependiendo principalmente de su estado de salud, siendo muy escaso el número de personas mayores que egresan a otra alternativa residencial.

VII. Hallazgos

1) Régimen y actividades

El proceso de ingreso de las personas es gestionado por Senama. Los criterios primordiales para el ingreso son los niveles de dependencia (moderada a severa) y que carezcan de redes familiares o sociales o éstas no sean funcionales, por ejemplo personas mayores en situación de calle o abandono. De acuerdo a las entrevistas, existe una larga lista de espera, que en la región ascendería a aproximadamente 400 personas, dado que este Eleam es el único existente en la zona.

Al momento de la recepción de él o la nuevo/a residente se realiza una bienvenida y una reunión con la persona mayor¹. Posteriormente se le muestran las dependencias del recinto y se llevan a cabo diferentes evaluaciones por parte del equipo profesional, incluida una evaluación geriátrica integral. La finalidad de éstas evaluaciones es generar un plan de atención integral (PAI).

El establecimiento se encuentra organizado en cuatro pabellones o áreas destinadas a dormitorios de las personas mayores, cada uno con capacidad máxima para dos residentes. Los pabellones o áreas se dividen por niveles de dependencia y riesgo de caída, siendo los sectores 1 y 2 los que albergan principalmente a personas con mayores niveles de dependencia, mientras que los pabellones 3 y 4 alojan a personas con menores niveles de dependencia. La distribución de los dormitorios es por género exceptuando el caso de parejas o matrimonios, quienes pueden permanecer juntas, ubicándose preferentemente en el pabellón 4. El Eleam trata de asignar

¹ De acuerdo al Protocolo Acogida al Ingreso en la conversación de bienvenida el Director Técnico designará a una persona del equipo profesional para poder tener una conversación con la persona mayor y la persona que lo acompañe. En esta conversación deberán consistir en: (i) Explicar al finalidad de la reunión; (ii) Conocer el estado de ánimo de la persona mayor; (iii) Señalar los derechos y deberes que tienen las personas mayores en el Eleam; (iv) Presentar el reglamento de establecimiento; (v) Aclarar dudas de la persona mayor y que firme su ingreso voluntario; (vi) Que la persona mayor pueda expresar su preferencias y que firme un consentimiento informado de traslado a un servicio de salud y/o tratamiento relacionado con su atención; (vii) Se comunica que el modelo de atención está centrada en la personas; y, (viii) Se invitara a la persona mayor a conocer las dependencias del Eleam como el dormitorio que utilizara (Pather Nostrum, s/f-a).

dormitorios de forma estratégica privilegiando la convivencia, por ejemplo dejando a personas mayores ruidosas con aquellas que, a pesar del ruido, duermen de igual forma.

Imagen N° 1: Segmentación de residentes durante el mes de junio del año 2025

M: 8 MUJERES		M: 7 MUJERES		M: 8 MUJERES		M: 6 MUJERES	
H: 12 HOMBRES		H: 9 HOMBRES		H: 8 HOMBRES		H: 11 HOMBRES	
TOTAL: 20 RESIDENTES		TOTAL: 16 RESIDENTES		TOTAL: 15 RESIDENTES		TOTAL: 17 RESIDENTES	
				zona VERDE	10 Hab		
				zona AMARILLO	8hab		
				zona NARANJO	8hab		
				zona CELESTE	9hab		

Fuente: Eleam Rengo.

El régimen del Eleam está estructurado por los tiempos de cuidado, alimentación y la realización de actividades. Las personas mayores se levantan entre las 9:00 y 10:30 horas y los residentes con dependencia severa entre las 9:30 y las 11:00 horas. Las personas que no quieren levantarse pueden no hacerlo, sin perjuicio que el equipo del Eleam intenta motivarlos para que se mantengan activos. En total se entregan siete comidas, las que corresponden a: (i) Desayuno, a las 8:30 hrs; (ii) Colación, a las 10:00 hrs; (iii) Almuerzo, a las 12:00 hrs; (iv) Once, a las 16:00 hrs; (v) Cena, a las 18:30 hrs; (vi) Colación nocturna, a las 20:00 hrs; y, (vii) una última colación, para las personas diabéticas. La hora de acostarse es posterior a la comida de la noche.

La entrega del almuerzo es dividida en dos turnos y tanto auxiliares como profesionales están convocados a asistir a las y los residentes, velando tanto por la autonomía como por la técnica de alimentación. Así, se promueve que las personas con mayores niveles de autovalencia mantengan una mayor autonomía junto con velar por una entrega adecuada de alimentos para quienes presentan mayores niveles de dependencia. El Eleam genera de este modo una estrategia de supervisión, por parte de la enfermera y TO para evitar aspiraciones.

Dentro de la jornada se incluyen las labores de aseo y confort de los residentes, como la realización de baños y mudas. Las y los residentes pueden circular libremente por los espacios del Eleam, salvo aquellos lugares restringidos, tal como lavandería, bodega o cocina. Las personas mayores pueden salir del Eleam acompañadas, por ejemplo, a comprar a negocios cercanos.

El establecimiento tiene muchas actividades disponibles para mantener activas a las personas mayores, las que se encuentran debidamente programadas, organizadas e informadas a las y los residentes. La dirección busca que las actividades favorezcan la interacción social y el ocio, teniendo como base la promoción de la autonomía. Ejemplo de actividades recreativas son los bingos, juegos de mesa, realización de manualidades (ergoterapia), talleres de cocina, entre otras. A lo anterior se suma la visita de grupos externos, como colegios o grupos religiosos, que organizan actividades de canto o baile. En ocasiones se organizan salidas recreativas o paseos al exterior del Eleam, como visitas a la playa, pero la falta de movilización limita la participación, especialmente de las y los residentes de mayor dependencia. Al momento de la visita del CPT se observó la participación de las personas mayores en un bingo, dirigido por el equipo de profesionales del recinto.

Fotografía N° 1: Actividad de bingo



Fuente: Fotografía capturada por el CPT durante la visita.

Además de las actividades de recreación se realizan actividades terapéuticas (terapia ocupacional y kinesiología). Las intervenciones de terapia ocupacional se enfocan al mantenimiento y/o desarrollo de capacidades motrices y de funciones ejecutivas. Son realizadas en grupos, ajustados según niveles de dependencia de los residentes. Las acciones de kinesiología apuntan a la rehabilitación cardiovascular, pulmonar y motora gruesa, entre las principales. Durante la visita se pudo observar la intervención del kinesiólogo. La actividad era adecuada, con una excelente interacción entre el profesional y las personas mayores, las/os residentes se observaron participativas/os y contentas/os.

El egreso de las personas mayores es escaso², la mayor parte de las/os residentes viven en el Eleam hasta el momento de su fallecimiento. En el último año han fallecido seis personas mayores³.

Evaluación de la dimensión régimen y actividades: Sobresaliente

Se valoran las estrategias implementadas por el Eleam para abordar de manera integral y diferenciada a cada una de las personas mayores bajo su cuidado, mantenerlas activas, desarrollar sus capacidades remanentes y promover una buena calidad de vida al interior de la residencia. Se identifican buenas prácticas, como la entrega supervisada de alimentos, adecuada segmentación y organización de los dormitorios, considerando en ello potenciales conductas disruptivas que pueden afectar a otros residentes y el que los cónyuges o parejas puedan compartir dormitorio y mantener grados importantes de privacidad.

De la observación destaca especialmente que las actividades implementadas, tanto en sus objetivos recreacionales como terapéuticos dan cuenta de adecuada preparación, pertinencia al tipo de usuarios y alta calidad técnica del equipo de intervención.

² El Eleam cuenta con un Protocolo de Egreso cuyo procedimiento, sin ser taxativo, considera las siguientes etapas: (i) El adulto mayor informa al trabajador/a social su deseo de egresar; (ii) El/la profesional verifica que la persona cuente con un domicilio adecuado y notifica al tutor, comprobando la existencia de una red de apoyo. Si el domicilio o la red de apoyo no son adecuados, se ofrece colaboración para buscar alternativas; (iii) El/la trabajador/a social conversa sobre las causas de egreso y se procede al egreso efectivo; (iv) Se coordina el egreso con el Centro de Salud correspondiente; y, (v) El director técnico debe propiciar una instancia de despedida (si el residente lo desea) (Pather Nostrum, s/f-h).

³ El establecimiento cuenta con un Protocolo de Fallecimiento, el que tiene por finalidad "Ejecutar de manera oportuna y pertinente las acciones inmediatas al suceso de fallecimiento y posteriores, apoyando y orientando a la familia o persona significativa del residente fallecido, cuando corresponda, dando cumplimiento a la normativa médica legal correspondiente cuando fallece una persona" (Pather Nostrum, s/f-g, p.1).

2) Contacto con el mundo exterior

Dado el perfil de las y los usuarios, sus vínculos con la red familiar y/o social es escaso. Al momento de la visita, de un total de 68 personas mayores sólo 15 mantenían algún tipo de red familiar o social.

El Eleam facilita el que las y los residentes puedan realizar y recibir llamadas telefónicas, muchas/os de ellas/os poseen sus propios teléfonos móviles. Otra forma de comunicación facilitada son las videollamadas, las que gestiona la/el terapeuta ocupacional y la/el trabajadora/or social. Pese a las acciones del recinto por ampliar y fortalecer estos vínculos, se menciona una baja frecuencia de llamadas por parte de los familiares a las personas mayores. Ocasionalmente se registran conflictos entre las/os residentes y sus familias, lo que impacta negativamente el estado de ánimo de las/os primeras/os.

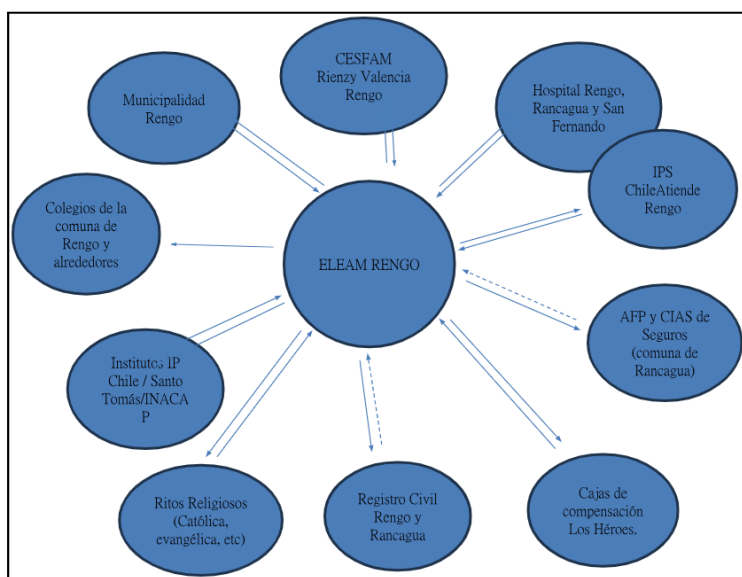
La Terapeuta Ocupacional mantiene contacto vía whatsapp con las/os apoderadas/os, y –en especial con los que hay un mayor vínculo o preocupación– mantiene contacto regular para involucrarles en el proceso de atención de la/el residente.

Congruente con lo ya expuesto, las visitas que reciben las personas mayores son pocas. El recinto no cuenta con un espacio previamente establecido para la recepción de visitas, por lo que se habilita un lugar a la entrada del Eleam o en los patios interiores.

El recinto mantiene contacto con la comunidad. Como se mencionó previamente, concurren grupos externos, como colegios, jardines infantiles, agrupaciones folclóricas o grupos de peluquería a realizar actividades diversas. Destaca también que el Eleam cuenta con un vínculo de apoyo con Carabineros de Chile.

Cabe señalar que el establecimiento cuenta con un Protocolo de Desarrollo Sociocomunitario, cuyo objetivo es: *“Entregar lineamientos generales para la vinculación de la residencia y los residentes al entorno comunitario, ejerciendo el derecho a la participación de los residentes”* (Pather Nostrum, s/f-b, p.1). Este se estructura en dos etapas: La primera, apunta al desarrollo de un diagnóstico, identificando las redes disponibles, la detección de necesidades de la residencia y la priorización de redes “mínimas”. La segunda, se enfoca en la vinculación con las redes priorizadas, su fortalecimiento y seguimiento. El protocolo establece que este trabajo debe ser permanente y el Eleam ha incorporado en su protocolo el diagnóstico de sus redes sociocomunitarias.

Imagen N° 2: Mapa de redes del Eleam de Rengo



Fuente: Pather Nostrum, s/f-b, p.6.

Otro punto destacable es el hecho que dentro del Eleam hay un club de personas mayores, el cual les permite optar a obtener beneficios municipales.

En otros aspectos relacionados, el establecimiento cuenta con televisores y radios para que las personas mayores puedan mantenerse informadas. Así mismo, las/os residentes tienen permitido disponer de este tipo de recursos en sus dormitorios.

Se destaca que las personas mayores cuentan con un Club del Adulto Mayor Amaneceres Dorados, el cual tiene como objetivo que puedan acceder a beneficios municipales.

Evaluación de la dimensión contacto con el mundo exterior: Buena

Se valoran positivamente las estrategias que ha implementado el Eleam para facilitar el contacto de las personas mayores con el mundo exterior, como son el facilitar llamadas telefónicas y videollamadas, salidas fuera del recinto y acciones destinadas a fortalecer los vínculos con las y los familiares.

Un elemento de mejora es la habilitación de un espacio para la recepción de las visitas que se encuentre claramente establecido.

3) Condiciones materiales

El Eleam cuenta con diferentes espacios, tales como dormitorios, sala de kinesiología, sala de terapia ocupacional, cocina, comedor, enfermería, patios, dos salones de estar o living, sala de aislamiento sanitario, oratorio y unidades administrativas, entre los principales.

La infraestructura del recinto se encuentra en buenas condiciones, tanto en los espacios interiores como exteriores. El techo, las paredes y ventanas están en buen estado, al igual que el piso que no presenta daños que puedan afectar el tránsito de las personas mayores. El lugar está diseñado para dar accesibilidad universal, sin desniveles y destacando la disposición de barras de apoyo en los

pasillos. No obstante ello, se identificaron algunas dificultades relacionadas con los espacios de Casino de trabajadores y lavandería, las cuales se detallan en la sección “gestión del personal”.

Fotografías N°2 y N°3: Pasillos del Eleam



Fuente: Fotografías capturadas por el CPT durante la visita.

El mobiliario del Eleam dispone de catres clínicos para las persona con mayores niveles de dependencia y camas tradicionales para quienes tienen mayor autonomía. También cuenta con colchones antiescaras, veladores, bergeres y sillas de ruedas, entre otros. Se menciona y observa que los bergeres y sillones sufren desgaste por uso. De las entrevistas se identifica un déficit de sillas de ruedas, ya que las disponibles tienen más de 5 años de uso. Destaca positivamente el que el Eleam postuló a un Fondo de Desarrollo Regional que les permitió la adquisición de sillas neurológicas, sillas de ruedas y colchones antiescaras. Asimismo, cuenta con dos grúas de traslado para personas con movilidad reducida o postradas.

Fotografía N° 4: Sillón



Fuente: Fotografía capturada por el CPT durante la visita.

En el Eleam hay un total de 35 dormitorios para dos personas cada uno. Las camas están en buen estado de conservación, sin perjuicio que una de ellas –una de las camas tradicionales observadas– se movía aparentemente por daños en su estructura.

Fotografías N°5 y N°6: Dormitorios del Eleam



Fuente: Fotografías capturadas por el CPT durante la visita.

El recinto cuenta con suministro permanente de agua caliente. Un potencial riesgo es que el agua caliente depende de una caldera, por lo que si falla ésta se pueden generar problemas.

Las comidas son adecuadas a las necesidades dietéticas de las personas mayores. La mayor parte de las personas entrevistadas la describe como buena y suficiente, pese a que algunas personas no se sienten conformes con la misma. El establecimiento dispone de un espacio de casino donde se alimentan las personas mayores autovalentes, mientras que las personas con mayores niveles de dependencia reciben los alimentos de manera asistida por parte del personal en el hall central. Los lugares donde se prepara y sirve la comida se observan limpios e higiénicos. Además, la cocina cuenta con los implementos necesarios y temperatura adecuada.

Fotografías N° 6 y N° 7: Cocina y comedor



Fuente: Fotografías capturadas por el CPT durante la visita.

La calefacción, la ventilación y la iluminación en general es adecuada; pero al momento de la visita el pabellón 3 presentaba problemas de calefacción. Al igual que para el agua caliente, ésta depende de una caldera central. Se comenta que el año pasado falló el sistema y hubo que habilitar estufas. El recinto se observa limpio y ordenado, sin presencia de plagas o vectores. El único punto complejo en el tema de la higiene corresponde a los bergeres, que se han ido impregnando de orina.

El Eleam cuenta con un total de 56 inodoros, todos en funcionamiento, y con 43 duchas, de las cuales 41 estaban operativas. Los baños se observan en buen estado de conservación y limpieza. Disponen de barras de apoyo para personas mayores y de papel higiénico, sin embargo este se dispone alejado del W.C. lo que dificulta su acceso. Además, se disponen carros con útiles de aseo en los pasillos. De las entrevistas se levanta una crítica a la baja calidad de pañales y papel higiénico.

Fotografías N° 8 y N° 9: Duchas e inodoros



Fuente: Fotografías capturadas por el CPT durante la visita.

La ropa de cama se ve en buen estado de conservación. Se informa que hace un tiempo se gestionó la compra de plumones de buena calidad, reemplazando las telas tipo polar, lo que habría mejorado de forma sustantiva el abrigo de las camas.

El vestuario de las personas mayores se adquiere principalmente mediante donaciones. Es entregada a las/os residentes, siendo debidamente etiquetada para su uso personal. Las personas con mayores niveles de autonomía participan de la elección de las prendas que quieren usar.

En materia de privacidad e intimidad, los matrimonios y/o parejas comparten dormitorio si así lo desean. Se ha instruido al personal a respetar su privacidad mediante acciones sencillas como cubrir la ventanilla de la puerta y tocar ésta antes de entrar. Para el resto de los residentes la intimidad se encuentra limitada por la cercanía de las camas dentro de los dormitorios.

El Eleam cuenta con señalética de emergencia, extintores-al día, detectores de humo, red húmeda, zonas de emergencia delimitadas y protocolos de actuación, entre los principales. En las entrevistas se señala la realización frecuente de charlas respecto a medidas de seguridad, pero se identifica que el personal no las tiene completamente internalizadas. Sé menciona como pendiente el efectuar un simulacro ante emergencias, el cual estaría programado para el mes de agosto o septiembre, posterior a la visita del CPT.

En el Plan de Emergencia y Evacuación del recinto se establece: (i) la organización del Eleam ante emergencias⁴; (ii) el equipamiento disponible para enfrentar emergencias⁵; y (iii) los procedimientos a seguir ante una emergencia⁶ (Pather Nostrum, s/f-c).

⁴ Establece los líderes ante una emergencia.

⁵ Se mencionan artefactos y zonas de seguridad (N=5) dispuestos en el recinto.

⁶ Establece tipos de evacuación (total o parcial), la forma en que se debe llevar a cabo la emergencia, los medios de actuación ante lesionados, las acciones posteriores a la evacuación, y las diferentes formas de actuación según tipo de emergencia (sismos, incendios, inundaciones, escape de gas, entre otras posibles).

Imagen N° 3: Plano del Eleam ante emergencias



Fuente: Pather Nostrum, s/f-c, p. 46.

Evaluación de la dimensión condiciones materiales: Buena

El Eleam se encuentra en buenas condiciones materiales y de infraestructura general. Su diseño considera espacios adecuados en dimensiones y materialidad, con accesos universales. Dispone de mobiliario adecuado, con catres clínicos, colchones antiescaras y sillas neurológicas para residentes con mayor compromiso físico o postrados. Se valora que los dormitorios sean compartidos sólo por dos personas. El lugar se observó en general limpio y sin olores, con ventilación, iluminación y calefacción adecuada.

En materias de seguridad, se valora positivamente el plan de emergencias y los elementos de seguridad dispuestos. Resulta necesario intensificar la internalización de las medidas y planes de seguridad en los funcionarios para asegurar su correcto despliegue.

Como aspectos de potencial mejora destacan la necesidad de reponer bergeres, sillones y algunas sillas de ruedas; la mantención de algunas duchas y el riesgo que supone que el agua caliente y la calefacción dependan de una sola caldera ante eventuales fallas de este sistema.

4) Salud

Las personas mayores reciben en general una apropiada y oportuna atención a sus necesidades de salud. Algunas prestaciones las entrega el propio Eleam, otras son proporcionadas en la red pública de salud.

El Eleam mantiene un vínculo directo de coordinación con el Centro de Salud Familiar (Cesfam) de Rengo, por lo que las/os residentes son visitadas/os en el propio Eleam por un médico del Cesfam que asiste tres mañanas a la semana (lunes, martes y miércoles). Los días lunes y martes se destinan a la atención de personas con patologías crónicas y/o controles integrales, y los viernes a la atención de patologías agudas, como resfriados, vómitos u otros.

La dotación del personal de salud del Eleam considera la disposición de las/los siguientes profesionales: (i) Enfermera/o, (ii) Kinesióloga/o; (iii) Terapeuta ocupacional; (iv) Nutricionista y, (v) Tens. Una dificultad identificada en las entrevistas es la alta rotación de enfermeras, ya que se

señala que desde el año pasado (2024) han habido 4 enfermeras diferentes. Otro punto planteado como dificultad es la sola presencia de una/un Tens en el turno de noche, lo que sería insuficiente a las necesidades que se presentan.

El Eleam cuenta con espacios destinados a la atención de salud, a saber: una enfermería, una estación de enfermería, una sala de kinesiología y una sala de terapia ocupacional, entre las principales. La enfermería cuenta con área limpia y sucia, receptáculos para jeringas e información clínica de las personas mayores. En la estación de enfermería los medicamentos de uso permanente de las personas se almacenan en estantes y la insulina se conserva en un refrigerador. Se valora positivamente la implementación de estos espacios, pese a que se menciona la necesidad de renovar el oxímetro y tensiometro, así como el con más insumos de curación y apósitos.

Dentro del Eleam se realizan atenciones que incluyen el control diario de signos vitales, administración de medicamentos, curaciones, toma de muestras de sangre, curaciones, prevención de úlceras por presión, además de las actividades de rehabilitación y/o mantenimiento de funcionalidades descritas⁷. La mayor parte de los medicamentos son entregados por el Cesfam y en el caso que este no los disponga, se compran con el propio presupuesto del Eleam. Si una persona mayor se niega a recibir su medicación el/la Tens, con apoyo de las cuidadoras de trato directo, tratan de convencerla.

La sala de kinesiología posee bicicletas estáticas, camilla de fisioterapia e implementos de rehabilitación, como pelotas. La sala de terapia ocupacional se observa con implementos y materiales para el desarrollo de las actividades de terapia y ergoterapia.

Las fichas clínicas se guardan en la enfermería, individualizadas para cada residente. En ellas se registra el Plan de Atención Integral (PAI) incluyendo en ello las áreas social, kinésica, de terapia ocupacional y nutrición. Según lo reportado, de acuerdo a lo dispuesto por Senama, los PAI deben ser actualizados al menos una vez al año, pese a que son ajustados de forma más dinámica por parte del equipo profesional.

La atención en salud mental es uno de los principales desafíos que presenta el Eleam. A la fecha de la visita el recinto no contaba con horas de psicóloga/o para la atención de las personas mayores. Ello se agrava dada la baja disponibilidad de horas de psiquiatría en la red de salud pública de Rengo. Se menciona que uno de los problemas del Cesfam –en materia de salud mental– es la alta rotación del personal médico, lo que dificulta la trazabilidad de los tratamientos. Es por esta razón que ciertos diagnósticos de salud mental, como esquizofrenia, son atendidos en el Consultorio de Salud Mental (Cosam) de Rancagua. En aquellos casos que el Eleam identifica a una persona mayor con sintomatología conductual o psicológica, es abordado por la/el terapeuta ocupacional o la/el médico. Cabe destacar que una persona mayor entrevistada indicó que, cuando se siente triste, recurre a la trabajadora social para conversar.

El Cesfam de Rengo, además de disponer de horas regulares de atención médica, entrega los medicamentos que requieren las personas mayores. El Eleam se encarga de la inscripción de las/los residentes en la red de salud local al momento de su ingreso al Eleam, si es que no se encuentran registradas. Se realizan además interconsultas al Hospital de Rengo y de Rancagua, dependiendo el tipo de atención requerida. Los traslados a la red de salud se hacen generalmente en taxis o –en el caso de personas con mayores dificultades de movilidad– en camioneta de la ONG. En caso de emergencia de salud, se da aviso al Servicio de Atención Médica de Urgencia (Samu). Se indica que este frecuentemente demora en presentarse en el Eleam.

⁷ Las actividades kinesiológicas pueden ser actividades grupales o individuales.

Fotografías N° 10 y N° 11: Salas de kinesiología y de terapia ocupacional



Fuente: Fotografías capturadas por el CPT durante la visita.

Es importante relevar que la red de salud pública implementa controles y medidas de prevención de enfermedades. Los residentes acceden de manera regular a las campañas de vacunación de las que puedan ser beneficiarios, como aquellas contra la influenza y el Covid-19, además de ser beneficiarios del Programa de Alimentación Complementaria del Adulto Mayor (Pacam).

Se destaca positivamente el hecho de que el Eleam cuente con diversos protocolos en materia de cuidados de salud, tales como:

- Protocolo de Alimentación y Nutrición: tiene como finalidad *“orientar el conjunto de acciones que el/la profesional nutricionista desarrolla en labores clínicas asistenciales (...) Además, se consignan estrategias para el manejo de la alimentación desde la perspectiva del proceso deglutorio y la prevención de la disfagia (...)”* (Pather Nostrum, s/f-d, p.2).
- Plan de Cuidados Básicos de Enfermería: orientado a la atención de necesidades básicas de cuidado, aseo e higiene. Indica que se debe promover la autonomía y resguardar intimidad y privacidad de las personas mayores. Establece las formas de baño, la periodicidad de las mudas⁸ y las maneras en que se deben llevar a cabo la alimentación por bolo, entre las principales (Pather Nostrum, s/f-e).
- Protocolo de Medidas de Prevención de Caídas: establece una evaluación de riesgo de caídas, la implementación de medidas preventivas⁹ y los procedimientos a seguir ante caídas, manejo y seguimiento post-caída. Su objetivo es *“reducir la incidencia de estos eventos adversos y sus consecuencias negativas sobre la salud, autonomía y calidad de vida de los residentes”* (Pather Nostrum, 2024, p.2).
- Protocolo de Urgencias Médicas en el Adulto Mayor: su objetivo es *“Otorgar al equipo de la residencia, las orientaciones básicas para el correcto abordaje de los eventos que constituyen posibles emergencias y urgencias médicas en los adultos mayores residentes”* (Pather, Nostrum, s/f-f p.1).

⁸ Consigna que las mudas deben realizarse cada tres horas o según necesidad de la persona mayor.

⁹ Señala que *“(...) todos los pacientes deben tener su cama frenada y a mínima altura. Para los pacientes con alto riesgo de caídas las barandas deben estar siempre en alto, y si están en sillas de ruedas, será obligatorio que queden contenidos del tórax. Se debe siempre corroborar el nivel de conciencia del paciente, tanto cualitativo como cuantitativo, y si está cursando con delirium hipoactivo- hiperactivo puesto que, en esos casos, se debe acompañar y complementar la contención psicológica y ambiental con la contención física como prevención de caídas y/o SOS según necesidad (contención de EESS, Contención de EEI y contención de tórax según normativa)”* (Pather Nostrum, 2024, p.5).

- Protocolo de Movilidad y Capacidades Remanentes: destinado a orientar al personal de cuidado directo sobre acciones vinculadas al mantenimiento de las capacidades remanentes y de movilidad, especialmente de las personas mayores que tienen dificultades en su movilidad (Pather Nostrum, 2025).

Evaluación de la dimensión salud: Buena

En general se observan buenas condiciones y acciones para la atención oportuna y suficiente de las necesidades de salud de las y los residentes, con una positiva y efectiva articulación entre el equipo del Eleam y la red de salud pública del territorio. Se dispone de atenciones integrales, con un equipo diverso de profesionales y adecuada implementación y recursos para su intervención. Destaca la protocolización de diversas acciones, lo que permite definir estándares claros de atención y acción.

Entre los elementos de mejora destaca la necesidad de mayor acceso a prestaciones de salud mental, ya sean estas provistas por profesionales en el propio Eleam o en la red de salud. Así mismo, se levanta la necesidad de renovar algunos implementos específicos, como oxímetro y tensiometro, y de contar con más insumos de curación y apósitos. Se recomienda dar especial seguimiento a la alta rotación de enfermeras/os e indagar en las causas subyacentes para tomar los resguardos necesarios.

5) Medidas de protección

La información sobre derechos y reglas del recinto –de acuerdo a lo señalado en las entrevistas y a lo señalado en el Protocolo de Ingreso y Acogida– se lleva a cabo al momento del ingreso de las personas mayores al recinto, tanto para ellas como para sus apoderados/as, pese a que algunas personas mayores indican que no les han explicado sus derechos ni las reglas del recinto al ingresar. El/la trabajador/a social mantiene un grupo de whatsapp mediante el cual se comunica con los familiares y/o apoderados.

Respecto a la entrega de información sobre la propia salud se señala que depende del grado de autovalencia de cada residente, siendo las personas más autovalentes quienes reciben una más completa información.

Para efectos de realizar reclamos y/o quejas, las personas mayores disponen de diferentes canales, ya sea a través dirección administrativa del recinto, del consejo de residentes, de el/la trabajador/a social, las/los Tens y las/os cuidadoras/es de trato directo. La mayor parte de los reclamos o quejas que realizan tienen relación con la comida que se les entrega. En algunas entrevistas las personas mayores manifiestan que realizar quejas es un desgaste innecesario y/o que genera la percepción de ser una persona problemática. No se dispone de un sistema de quejas anónimas.

Ante casos de vulneración de derechos que puedan ser constitutivos de delitos, es la dirección quien eleva la respectiva denuncia al Ministerio Público. Se señala que ante casos que puedan constituirse como abusos patrimoniales de parte de las/os apoderadas/s hacia las personas mayores, se establecen mecanismos institucionales para intentar impedirlos. Según se indica en una de las entrevistas, si alguien del personal ve una situación de malos tratos debe informar a la dirección, quienes proceden a analizar la situación junto a Senama. Se informa que la ONG dispone de un departamento de transparencia que también participa y acompaña en el análisis de eventuales situaciones de malos tratos en el Eleam.

Si las personas mayores necesitan asesorarse en materias legales, pueden contar con la orientación de la/el abogada/o de la ONG operadora o con un/a abogado/a de Senama.

De acuerdo a la información proporcionada por el establecimiento, durante el 2023 se presentó una denuncia penal por maltrato físico hacia un/una residente y en el año 2025 –en el mes de mayo, previo a la visita del CPT– se presentó otra denuncia penal, por un caso de negligencia de cuidado. Esta información es corroborada en las entrevistas, indicándose que la primera corresponde a un caso de maltrato físico de parte de un/a cuidador/a y que la segunda se relaciona con una muerte sospechosa, aparentemente vinculada a una mala técnica de alimentación de un/a residente, la cual tras ser informada por parte del Eleam fue denunciada desde Senama. En ambos casos las/os funcionarias/os denunciados dejaron de prestar funciones en el recinto.

De acuerdo a las entrevistas, se indica que el Eleam cuenta con un protocolo de prevención del maltrato hacia las/os residentes, sin embargo, este no fue acompañado en la solicitud de información realizada por el CPT al Eleam, por lo que no fue posible verificar su existencia y calidad.

Entre los mecanismos de prevención de malos tratos se identifican positivamente la habilitación de cámaras de seguridad, libros de entrega de turno, capacitaciones al personal, las instancias de comunicación y supervisión constante del equipo, y la existencia de protocolos.

Cabe señalar que el Eleam tiene supervisiones y/o fiscalizaciones regulares, por parte de Senama, la Seremi de Salud, la propia ONG Pather Nostrum y el INDH. Se informa que Senama realiza supervisiones mensuales al recinto, pero que tienden estar centradas en procesos administrativos y rendiciones formales.

Evaluación de la dimensión medidas de protección: Buena

Se identifica favorablemente que al momento de encontrarse con hechos que puedan ser constitutivos de delitos, se presentan las denuncias pertinentes. El recinto cuenta con medios de prevención de malos tratos.

Si bien el Eleam debe perfeccionar la entrega de información sobre derechos y reglas del recinto considerando que algunas personas mayores señalan no conocerlos. Es relevante que existan mecanismos anónimos que permitan levantar quejas y reclamos por parte de los residentes, a fin de potenciar su uso.

Si bien es positivo que se hayan establecido protocolos de actuación, no fue posible para el CPT verificar el Protocolo de malos tratos hacia residentes, el cual es fundamental.

6) Trato

Respecto de la contención de personas mayores ante eventuales agitaciones psicomotoras, se priorizan las contenciones ambientales y verbales. Cuando ello no es suficiente, se acude al uso de contención farmacológica, establecida previamente por prescripción de la/el médico. El Eleam busca adoptar estrategias para evitar descompensaciones conductuales de las/los residentes, mediante acompañamientos individualizados o cambios de cuidador/a si el/la residente manifiesta claro rechazo o agresividad respecto de dicha persona.

En las entrevistas no se mencionan el uso de contenciones físicas ante descompensaciones, o desorden conductual; sin perjuicio de ello, en el caso que se requiriera se aclara sería bajo estricta orden médica y autorización familiar. El uso de contenciones físicas o farmacológicas es registrado en la ficha clínica de la persona mayor y en los libros de entrega de turno.

El Eleam cuenta con un Protocolo de Prevención y Actuación Frente a Agitación de la Persona Mayor (2025). Dentro de los aspectos más relevantes, sin ser taxativo, es posible señalar que:

- Considera medidas de prevención ante la agitación (descompensaciones conductual y emocional), indicando factores de riesgo asociados, tales como el ambiente físico y relacional de la residencia, el conocimiento que se tiene de la persona mayor por parte del equipo, el manejo adecuado del dolor y la correcta utilización del uso de fármacos.
- Regula la actuación del equipo para proceder ante situaciones de agitación, reforzando la importancia de evitar el uso de contenciones físicas y farmacológicas, dando prioridad a otras formas de acción. Así, releva la importancia de determinar si la agitación responde a una enfermedad subyacente y se preceptúa la realización de contención verbal durante todo el proceso de agitación.
- Regula el uso de las contenciones físicas y farmacológicas, estableciendo estándares, tales como: (i) Su uso debe ser excepcional, puntual, proporcional y racional; (ii) Debe estar prescrita por un/a médico y ser conversada con el equipo profesional; (iii) Previo al uso de las contenciones físicas y farmacológicas debe haberse adoptado un plan de actividades y modificaciones ambientales; (iv) Su aplicación debe acompañarse de actitudes de empatía y respeto hacia el residente; (v) Debe estar acompañada de un plan de cuidados¹⁰; (vi) Se debe evaluar de manera constante la continuidad de la aplicación de la contención; (vii) Se debe realizar un programa de retiro de las contenciones; (viii) Debe quedar registro de los eventos adversos de las contención.

No se observa en el protocolo un número mínimo de personal que deba participar de la aplicación de contenciones físicas, su organización y quién las dirige. Asimismo, no considera un formulario de registros de cuidado y prevención de eventos adversos, ni establece un tiempo máximo de aplicación.

El Eleam aplica habitualmente sujeciones a personas mayores con riesgo de caídas o con dificultades cognitivas ante la aplicación de vías por motivos de salud, las que también deben ser autorizadas por la/el médico. Al momento de la visita había 10 personas con sujeción torácica para evitar el riesgo de caída, las que se llevan a cabo con implementos especiales o sábanas, en la silla de ruedas o en los sillones.

¹⁰ El protocolo indica que plan de cuidados complementarios considere:

- *“Inspección y supervisión periódica, cada 15-20 minutos.*
- *Realizar acciones para la prevención de úlceras por presión (UPP), particularmente la movilización y cambios posturales cada 2 horas.*
- *Garantizar los desplazamientos para micción o defecación, así como también los cambios de absorbentes, si corresponde.*
- *Mantener una posición adecuada para la alimentación, que prevenga las aspiraciones alimentarias.*
- *Asegurar el mantenimiento de la vía aérea y la ingesta de líquidos.*
- *Evitar el deterioro físico, cognitivo o social.*
- *Velar por la seguridad del residente en caso de evacuación” (Pather Nostrum. 2025, p. 7 y 8).*

Tabla N° 3: Número de contenciones/sujeciones físicas y farmacológicas

	Contenciones/sujeciones físicas*	Contenciones farmacológicas	Eventos adversos informados
2023	15	s/i	0
2024	15	s/i	0
2025**	15	5	0

* Se informa que todas corresponden a sujeciones torácicas.

** Desde el mes de enero hasta el cierre del mes de junio del año 2025.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos aportados por el Eleam.

El trato desde las y los funcionarios hacia las personas mayores se califica como positivo, centrado en fomentar la empatía y el respeto hacia las/os residentes. Lo anterior es corroborado por gran parte de las personas mayores entrevistadas. Sin perjuicio de lo anterior, de las entrevistas se identifica que en ocasiones el personal de trato directo se muestra impaciente, dada la alta carga laboral, y a veces puede tener un trato infantilizante.

En relación con los casos de malos tratos y tal como ya fue mencionado, se han registrado denuncias¹¹. Respecto de situaciones críticas o complejas, el Eleam informa que tanto en el año 2023 como en el 2024 se presentó un caso de fuga de una persona mayor.

Respecto al trato entre residentes, no se señalan conflictos de mayor gravedad. En general obedecen a disputas de carácter verbal producto de cuestiones de convivencia. Según lo señalado por algunos entrevistados, el personal interviene para buscar una solución cuando se detecta un foco de conflicto entre los residentes, pese a que una persona entrevistada señala que, en realidad es poco lo que el equipo se involucra cuando hay este tipo de conflictos. Cabe señalar que ante conductas graves, como agresión física o abuso sexual hacia otros residentes o funcionarios/os, existe la posibilidad de que se obligue el egreso, previa autorización de Senama. Esta posibilidad es informada cuando se revisan las normas del recinto al momento del ingreso a él.

En este mismo sentido, se señala que un foco de conflictos se relaciona con las discusiones o conflictos reiterados de parejas y/o cónyuges que hay en el Eleam, y sobre los cuales se intenta respetar el espacio de privacidad y respeto de las relaciones de pareja. Por último, se menciona que hubo un caso de una persona mayor que fue egresada del Eleam –previa autorización de Senama– debido a acciones de connotación sexual hacia otros residentes.

Evaluación de la dimensión trato: Buena

Se identifica y valora que las personas mayores en general reciben un buen trato por parte del personal, pese a que se reportan algunos tratos infantilizante y actitudes de impaciencia con las/os residentes. El uso de contenciones ante descompensaciones o agitación psicomotora de los residentes se encuentran protocolizadas y se realizan acciones que priorizan el uso de contenciones ambientales y verbales, evitando contenciones mecánicas y farmacológicas, las que deben ser prescritas por un médico. Sin perjuicio de ello, se evalúan como elementos a mejorar la clara definición respecto a quien dirige la aplicación de la contención física, el número mínimo del personal que las aplica y su organización cuando ello es requerido. Así mismo, es recomendable incorporar un formulario de eventos adversos y establecer un tiempo máximo de aplicación para

¹¹ Véase dimensión de medidas de protección.

contenciones físicas. Por último, se evalúa positivamente el que frente a situaciones de malos tratos se activan formas de denuncia.

7) Autonomía

Las personas mayores pueden circular libremente por Eleam, salvo lugares restringidos como cocina, lavandería entre otros. Así mismo, algunas personas mayores –previa evaluación de la T.O.– pueden salir de manera independiente al comercio cercano al establecimiento. Otras personas son autorizadas en la medida que puedan ser acompañadas de algún funcionario. Estas salidas son informadas al equipo profesional mediante whatsapp.

En el caso que las personas mayores deban realizar trámites, son acompañadas/os por el/la trabajador/a social. También se autorizan las salidas acompañadas por apoderados y/o familiares.

En materia de rutina, las/os residentes son libres de definir su hora de levantarse y de participar o no en los talleres o actividades que ofrece el recinto.

Respecto de la vida sexual o afectiva, como se ha mencionado previamente, las personas mayores que son cónyuges y/o parejas dentro del Eleam pueden compartir dormitorio y desarrollar su privacidad. Para que ello se haga efectivo y con el fin de determinar el consentimiento de ambos, se realiza una evaluación previa por parte del equipo profesional. En este sentido, la dirección ha realizado acciones de capacitación y educación del personal relacionadas con el respeto de materias como las expresiones de sexualidad de las parejas o la masturbación. Respecto a esta última, el personal orienta que las/os residentes utilicen espacios privados, como su dormitorio y/o baños.

Respecto de autonomía financiera, las personas mayores pueden disponer del 15% de su pensión, la cual es gestionada por el/la trabajador/a social¹². La gestión de estos recursos se realiza en dos modalidades: (i) mediante el depósito de los recursos a las/os hijas/os o familiares, o (ii) como un depósito directo al Eleam, quien organiza la rendición de gastos y manejo del dinero mediante fichas administrativas de cada residente, las que incluyen el registro de boletas, pagos de servicios, entre otros. Cabe recordar, como se señaló en la dimensión “medidas de protección”, que el Eleam cuenta con resguardos institucionales para evitar y actuar ante eventuales casos de abuso patrimonial.

Las/os residentes con mayor funcionalidad –previa evaluación del Terapeuta Ocupacional– pueden hacer uso y disposición de su dinero. Por su parte, las personas semi dependientes son directamente apoyadas por la terapeuta ocupacional para el manejo del dinero. Lo anterior corrobora en las entrevistas a las personas mayores. Según la información recabada, del total de las personas mayores del Eleam, seis manejan de manera totalmente independiente el 15% de su pensión.

¹² Véase ART. 17 del Decreto N° 49/2011 del Ministerio de Planificación (actual Ministerio de Desarrollo Social y Familia) que señala: “El aporte del beneficiario en las residencias colectivas no podrá exceder del 85% de los ingresos que reciba a cualquier título. En todo caso, dicho aporte máximo no podrá ser superior al monto del per cápita definido por el Servicio, respecto de la residencia colectiva de que se trate”.

Evaluación de la dimensión autonomía: Buena

Se valora muy positivamente el trato diferenciado de las y los residentes en cuanto a una evaluación exhaustiva de su nivel de autonomía, tanto en lo que respecta a salidas al exterior –con resguardo a su seguridad–, así como en el manejo del 15% de su pensión.

Así mismo, se valora positivamente las acciones que han permitido generar espacios e instancias para que las personas mayores que sean cónyuges y/o parejas puedan ejercer su vida afectiva y sexual y que se respete positivamente la autonomía de otras conductas sexuales como la masturbación.

Destacan los mecanismos de resguardo para que las personas mayores puedan administrar su dinero, ya sea de forma autónoma o con apoyo, según los niveles de valencia.

8) Gestión del personal

Al momento de la visita la dotación del personal informada para el turno de día corresponde a 11 cuidadoras/es de trato directo; tres TENS; dos enfermeras/os; un kinesiólogo/a; un trabajador/a social; un nutricionista; y una terapeuta ocupacional. A lo anterior, se suman manipuladoras/es de alimentos y personal de aseo¹³.

El trabajo en el recinto implica altas exigencias, tanto físicas como emocionales¹⁴. Se observa una importante carga de trabajo del equipo de funcionarias/os en general, con una mayor carga en el trabajo de las cuidadoras de trato directo, especialmente de aquellas que asisten a las personas con más altos niveles de dependencia. Los turnos del personal de trato directo son de 12 horas, con sistema de tres días de trabajo y uno de descanso (3x1). La alta carga laboral se intensifica por contingencias como licencias médicas, feriados legales u otros que generen una menor dotación del personal efectivo. Se identifica una alta rotación del personal, en particular de cuidadoras/es de trato directo, TENS y enfermeras/os; según señala la dirección, es especialmente compleja la contratación de personal de trato directo en épocas de verano debido a la alta demanda de trabajo temporal agrícola en la zona.

Tabla N°4: Número de licencias médicas, renuncias y despidos del personal de cuidado y profesionales desde junio de 2024 a junio de 2025.

Situación	Nº
Número de licencias médicas de cuidadores/as de personas mayores.	12
Número de licencias médicas de profesionales.	1
Número de renuncias de personal cuidador de personas mayores.	2
Número de despidos de personal cuidador de personas mayores.	3
Número de renuncias de profesionales.	0

¹³ Se desconoce la cifra exacta.

¹⁴ Uno de los temas complejos que aparece en las entrevistas con el equipo corresponde al manejo del duelo tras el fallecimiento de residentes del Eleam.

Número de despidos de profesionales.	2
--------------------------------------	---

Fuente: Datos aportados por el Eleam.

Respecto de la seguridad en el trabajo, de las entrevistas se desprende que el personal de cuidado recibe de manera frecuente malos tratos por parte de las personas mayores, como agresiones verbales, escupitajos, intentos de arañar o pegar, entre las principales. En gran medida estas conductas se asocian a condiciones de demencia de muchos residentes. Cuando un/a trabajador/a se enfrenta a este tipo de situaciones informa a la TENS y se registra en el libro de turno.

Se informa que la Dirección de Trabajo solicitó establecer un protocolo de maltrato de residentes hacia trabajadores, por lo que el Eleam cuenta con un “Protocolo para el manejo de maltrato de personas mayores hacia personal de residencias Eleam”. En este se señala que ante situaciones de malos tratos reiterados se podrá amonestar a la/el residente¹⁵.

El ambiente laboral es complejo, identificándose conflictos de relaciones interpersonales entre el estamento profesional y técnico. Se menciona la existencia de actitudes xenófobas al personal de origen extranjero y problemas entre el personal de trato directo por temas de orden cotidiano. Si bien esta situación podría parecer un desafío común a este tipo de establecimientos, de las entrevistas se releva como una situación de mayor complejidad, con importantes afectaciones a la salud mental de algunas/os trabajadoras/es. Se menciona que la dirección ha intentado generar instancias de mejora del ambiente laboral. Ejemplo de ello es que los días martes se lleva a cabo una actividad de terapia de autocuidado y relación, además de la entrega de regalos de cumpleaños, realización de almuerzos compartidos, rifas, talleres de baile entretenido, entre otras.

Una situación altamente crítica para las/os trabajadoras/es guarda relación con la gestión y administración del personal. En específico se mencionan retrasos en las fechas de pago de remuneraciones y cotizaciones, así como en los descuentos de créditos realizados por planilla. Aparentemente, por lo referido en las entrevistas y reportes de prensa, ello se debe a falta de liquidez que tiene la ONG Pather Nostrum, la que recibe los recursos para el pago de las operaciones cada tres meses, de acuerdo al convenio existente con Senama. Ante esta situación las/os trabajadoras/es –organizados en un sindicato– han recurrido a la Dirección del Trabajo.

Tabla N° 5: Demandas laborales, sanciones de la Dirección del Trabajo y sumarios sanitarios desde junio de 2024 a junio de 2025

Situación	N°
Demandas laborales.	6
Sanciones por parte de la Dirección del Trabajo.	3
Sumarios sanitarios por parte de la Seremi de Salud.	0

Fuente: Datos aportados por el Eleam.

¹⁵ Este protocolo indica: “Cuando vemos que ninguna de las acciones logra ser efectiva, la persona mayor está bien cognitivamente y son reiterados los episodios de maltrato, informar a la dirección técnica, ya que tenemos la facultad de amonestar a residentes que han sido reiterados en el maltrato, y que consiente, y muchas veces sin causa, realizan daño al personal de cuidado” (Pather Nostrum, s/f-i p.2).

El Eleam informa que las demandas laborales corresponden a despidos injustificados y retrasos en el pago de sueldos, mientras que las sanciones por parte de la Dirección del Trabajo corresponden a multas por atraso en el pago de sueldos y de cotizaciones.

Otro elemento relacionado con las condiciones laborales refiere a cuestiones de infraestructura. Específicamente señalan que el comedor destinado a las y los trabajadores es muy reducido y carece de lavaplatos. Ante la falta de este último, se habilitó un lavachatas para dicho propósito. En una de las entrevistas se indica que se ha evaluado la posibilidad de mejorar el comedor, pero que ello implica una autorización de Senama, lo que –por las características estructurales del recinto– estaría limitado por una salida al exterior. Así mismo, se señala como un problema la falta de un área de descanso para el personal, quienes deben utilizar la sala multiuso o el casino de las personas mayores para dicho propósito. Por último señalar que se observó el área de lavandería, la cual carece de ventilación y/o sistemas de aire adecuados, por lo que la temperatura en su interior es excesiva, lo que se agrava en épocas de verano.

Fotografía N° 12: Comedor de trabajadoras/es



Fuente: Fotografía capturada por el CPT durante la visita.

El Eleam realiza de manera habitual capacitaciones al personal. De acuerdo a la información proporcionada se han realizado capacitaciones en: (i) Protocolo de gestión de medicamentos; (ii) Protocolo de cuidados básicos de la persona mayor; (iii) Protocolo de prevención y tratamiento de lesiones por presión; (iv) Protocolo ante fallecimiento; (v) Protocolo de prevención y actuación frente a caídas; (vi) Protocolo de alimentación y nutrición; (vii) Protocolo de actuación frente a situaciones de agitación de la persona mayor; (viii) Protocolo de movilidad y capacidades remanentes; (ix) Protocolo de urgencias y emergencias médicas; (x) Primeros auxilios; (xi) Infecciones asociadas a la atención de residentes; (xii) Curso de asistentes de trato directo (actualizado cada 3 años); (xiii) Curaciones avanzadas; (xiv) Curso de manejo de extintor y red húmeda; y, (xv) Curso de manejo de duelo.

Las capacitaciones obedecen a lo establecido por Senama y a necesidades internas del Eleam, considerando en su definición las propuestas del sindicato de las y los trabajadores. La concurrencia a las capacitaciones es baja. La información no es del todo consistente en las entrevistas respecto a capacitaciones sobre buen trato y/o derechos humanos.

Evaluación de la dimensión gestión del personal: Insuficiente

La gestión del personal es un nudo crítico muy relevante que empaña la gestión del Eleam. Resulta altamente preocupante los problemas de demoras en los tiempos de pagos de remuneraciones y cotizaciones referidas de manera consistente por las y los entrevistados y que se corroboran con la

información aportada por el establecimiento al señalar sanciones de la Dirección del Trabajo y demandas laborales.

Así mismo, preocupa la alta carga laboral, en especial de las cuidadoras de trato directo y los problemas de clima laboral consistentemente referidos en las entrevistas, pese a que se valora positivamente las acciones de cuidado de equipo implementadas por la dirección del recinto.

Se valora positivamente la diversidad de capacitaciones que el Eleam ha implementado para aportar a la generación de capacidades de sus trabajadores, sin embargo, es probable que tanto los problemas estructurales de gestión laboral como los del clima interno de los trabajadores estén impactando negativamente en la participación en estas instancias.

I. Recomendaciones

El presente apartado expone las recomendaciones del CPT, a la luz de los hallazgos obtenidos durante la visita. Éstas se organizan según las dimensiones y subdimensiones monitoreadas.

Régimen y actividades

No se realizan recomendaciones.

Contacto con el mundo exterior

1. Se insta, en el corto plazo, a establecer un espacio para la recepción de visitas, sin perjuicio de mantener la flexibilidad de acogida según las preferencias de las personas mayores.

Condiciones materiales

2. Se recomienda, en el corto plazo, realizar un plan de renovación del mobiliario deteriorado, como sillones y bergeres del recinto, así como de las sillas de ruedas que presentan desgaste por uso.
3. Se insta, en el largo plazo, el buscar establecer un sistema de calefacción y calentamiento de agua auxiliar o de apoyo ante el riesgo de falla de la caldera. Por lo mismo, se insta en el corto plazo a tomar medidas de mantenimiento permanente de la caldera.
4. Se recomienda, en el corto plazo, reforzar las instancias de capacitación, educación e información del plan de emergencias, considerando la realización de simulacros de actuación.

Salud

5. Se recomienda, en el mediano plazo, proveer el acceso a prestaciones de salud mental para las y los residentes que lo requieren, ya sea mediante servicios directos de un/a psicólogo/a en el establecimiento o mediante el acceso a la red de salud pública.
6. Se insta, en el corto plazo, disponer de mayor cantidad de equipos de curación y apósitos y renovar el oxímetro y el tensiómetro.
7. Se insta, en el corto plazo, a indagar en las causas subyacentes a la alta rotación de enfermeras/os y tomar los resguardos que sean necesarios.

Medidas de protección

8. Se insta, en el corto plazo, a reforzar los mecanismo de entrega de información sobre derechos y sobre reglas del recinto a las personas mayores y sus apoderados y/o familiares. Se sugiere realizar diversos hitos de refuerzo durante el periodo de estadía de las y los residentes, y no solo restringirlo al momento de ingreso al Eleam.
9. Se recomienda, en el corto plazo, mejorar los sistemas de reclamos y quejas que puedan presentar las personas mayores, favoreciendo mecanismos anónimos para su realización. Sumado a lo anterior, generar instancias de capacitación al personal para favorecer un clima de confianza y empatía hacia la persona mayor que plantea una queja o reclamo.

Trato

10. Se recomienda, en el corto plazo, incorporar dentro del Protocolo de Prevención y Actuación Frente a Agitación de la Persona Mayor los siguientes elementos: (i) Determinar quien dirige la aplicación de la contención física; (ii) el número mínimo del personal que aplica y su organización; (iii) el establecimiento de un formulario de registro de eventos adversos; y, (iv) Determinar un tiempo máximo de la aplicación de la contención física.
11. Se insta, en el corto plazo, reforzar en las capacitaciones del personal materias de trato relacionadas con la paciencia y el trato infantilizante.

Autonomía

No se realizan recomendaciones.

Gestión del personal

12. Se insta de forma perentoria, en el corto plazo, que el Eleam regularice los pagos de remuneraciones, cotizaciones y descuentos por planilla de créditos, siendo este el elemento de hallazgo más crítico para el CPT..
13. Se recomienda, en el mediano plazo, establecer estrategias que permitan ampliar y mantener la dotación de personal de cuidado, considerando la alta carga laboral y contingencias, como feriados legales, licencias médicas o despidos.
14. Se insta, en el corto plazo, a generar un plan de intervención que apunte a abordar las causas profundas que afectan el clima laboral del recinto.

IX. Bibliografía

- SENAMA (2020) Ministra Rubilar Inauguró Nuevo Eleam de Senama para la Región De Ohiggins. Obtenido de la página web:
<https://www.senama.gob.cl/noticias/ministra-rubilar-inauguro-nuevo-Eleam-de-senama-para-la-region-de-ohiggins>.
- Pather Nostrum (2024). Protocolo Medidas de Prevención de Caídas Eleam de Rengo.
- Pather Nostrum (2025). Protocolo de Prevención y Actuación a Agitación de la Persona Mayor.
- Pather Nostrum (s/f-a). Protocolo de Acogida al Ingreso.
- Pather Nostrum (s/f-b). Protocolo de Desarrollo Sociocomunitario.
- Pather Nostrum (s/f-c). Plan de Emergencia y Evacuación.
- Pather Nostrum (s/f-d). Protocolo de Alimentación y Nutrición.
- Pather Nostrum (s/f-e). Plan de Cuidados Básicos de Enfermería.
- Pather Nostrum (s/f-f). Protocolo de Urgencias Médicas en el Adulto Mayor.
- Pather Nostrum (s/f-g). Protocolo de Fallecimiento.
- Pather Nostrum (s/f-h) Protocolo de Egreso.
- Pather Nostrum (s/f-i). Protocolo para el manejo del maltrato de personas mayores hacia personal de residencias Eleam.

Anexo: Informe de visita de seguimiento al Elean de Rengo

Marzo de 2026

*Comité para la Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o
Degradantes*

Comité para la Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes

Expertas/os

Javiera Canessa Cordero, Karen Espínola Solar,
Daniel Soto Muñoz, Paula Valenzuela Delpiano.

Secretario Ejecutivo (s)

Ricardo Cárdenas Miranda.

Comisión de Visita

Paula Valenzuela Delpiano, Estrella San Martín
Tolosa, Daniel Wasserman Kobbert.

Equipo de investigación, análisis y redacción

Daniel Wasserman Kobbert.

Edición final

Paula Valenzuela Delpiano, Daniel Wasserman
Kobbert.

Santiago de Chile, marzo de 2026.

Esta publicación es de uso público, y sus
contenidos pueden ser reproducidos total o
parcialmente, citando la fuente.

Forma de citación sugerida: Comité para la
Prevención de la Tortura [CPT] (2026), "Anexo:
Informe de seguimiento al Eleam de Rengo".

I. Introducción

El CPT realizó una visita de seguimiento al Eleam de Rengo el día 27 de enero de 2026. El objetivo fue conocer los impactos y desafíos a partir del cambio de entidad operadora que administra el establecimiento. Específicamente, a fines del año 2025 dejó de operar el Eleam la ONG Pather Nostrum y pasó a ser administrado por la Ilustre Municipalidad de Rengo. De acuerdo a la información obtenida, la ONG Pather Nostrum debía administrar el Eleam de Rengo hasta el 31 de marzo del año 2026¹.

El Eleam de Rengo fue visitado por el CPT en el mes de junio del año 2025. Entre los hallazgos de dicha visita destacaron diversos problemas administrativos que afectaban de manera particular al equipo de trabajadoras/es, constituyéndose en un factor de riesgo para el trato y las condiciones de atención de las personas mayores residentes.

Esta visita de seguimiento permitió monitorear los procesos de cambios institucionales en curso y orientar –a partir de los hallazgos previos recientes– en los desafíos y oportunidades de una nueva administración.

II. Nota metodológica

Se determinó realizar una visita de seguimiento de carácter temática, centrada específicamente en el proceso de transición administrativa, indagando en los eventuales cambios que podría haber afectado al Eleam y la situación de las/os trabajadoras/es.

Para tales efectos, se llevaron a cabo entrevistas al equipo de administración y a trabajadoras/es del Eleam, además de sostenerse conversaciones con el equipo de la I. Municipalidad de Rengo y de la coordinación regional de Senama.

III. Hallazgos

1. Contexto previo al término de operaciones de la ONG Pather Nostrum

La ONG Pather Nostrum estuvo a cargo del Eleam hasta fines de octubre del año 2025. De acuerdo a las entrevistas, el contexto del término de sus funciones se da en medio de diversos problemas administrativos que se reflejaron, en el atraso en los pagos de las remuneraciones de las/os trabajadoras/es, la falta de pago de cotizaciones y el no pago de los descuentos de créditos realizados por planilla, entre las principales. Este tipo de situaciones se venían arrastrando hace varios meses; sin embargo, en el mes de septiembre y hasta mediados del mes de octubre, se suspende el pago de las

¹ Información del oficio ordinario N° 2214 del 30 de julio de 2025, emanado de la Subsecretaría de Servicios Sociales, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

remuneraciones de las/os trabajadoras/es, generando que éstos iniciaran una serie de movilizaciones.

En las entrevistas se menciona que a fines de octubre la ONG informó el término de los contratos de trabajo, sin que se concretara el finiquito. Las/os trabajadoras/es manifiestan una percepción negativa de la administración central de la ONG Pather Nostrum puesto que en los últimos meses nunca se apersonó y conversó directamente con ellas/os sobre los problemas que les afectaban. Dadas las circunstancias, las/os trabajadoras/es presentaron demandas laborales en contra de la ONG Pather Nostrum y, de forma solidaria, en contra de Senama. Estas acciones legales se encontraban en desarrollo al momento de la visita de seguimiento del CPT.

Producto de esta situación administrativa la coordinación regional de Senama intervino directamente, con una presencia activa durante el mes de octubre. Las/os trabajadoras/es en sus entrevistas evaluaron negativamente la demora en la intervención por parte de Senama, señalando que los problemas administrativos de la ONG se arrastraban desde hacía tiempo.

2. Inicio de la administración por parte de la I. Municipalidad de Rengo

Las gestiones de Senama con el Alcalde permitieron el traspaso de la administración del Eleam a la I. Municipalidad de Rengo, a través de la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO). Inicialmente, la municipalidad asumió la gestión por un período de cuatro meses, hasta febrero de 2026, periodo que posteriormente fue extendido por cuatro meses adicionales, hasta junio de 2026. Previo al término de esta extensión, se realizará una licitación para la operación del Eleam. Cabe señalar que el recinto no tuvo período de vacancia entre una administración y la otra.

Senama ha estado acompañando y monitoreando el proceso de traspaso y cambio de operación del Eleam. Proporcionó respaldo, mediante la incorporación de personal adicional de atención directa y de cocina, durante las primeras semanas posteriores al cambio de administración. Asimismo, acordó con la municipalidad la continuidad del equipo de trabajadoras/es del Eleam.

El cambio de operación del Eleam ha implicado diversos desafíos, siendo uno de los principales los ajustes y cambios que implican el que la administración se rige ahora por las normas del sector público. Ello se ve reflejado, por ejemplo, en los mecanismos de compras con mayores protocolos y controles, lo que ha enlentecido dichos procesos, o el cambio de modalidades de contrato, desde contratos por código del trabajo a contratos a honorarios, con impactos en sueldos, reconocimiento de vacaciones y otros beneficios asociados.

Para facilitar el proceso, Senama organizó una reunión entre la I. Municipalidad de Rengo y la I. Municipalidad de Cunco, quien también administra un Eleam, de modo de compartir experiencias y estrategias en la gestión y operación del recinto. Se menciona, a modo de ejemplo, la realización de compras de insumos proyectadas para cubrir periodos más largos, a efecto de minimizar procesos administrativos.

Otro impacto asociado al cambio de administración tiene relación con la coordinación del transporte para las personas mayores a sus atenciones de salud. La administración anterior contaba con vehículo o gestionaba el traslado en taxi. En cambio, con la nueva administración estas se realizan por medio de vehículos municipales, no siempre disponibles, por lo que han perdido horas médicas de las/os residentes. En esta misma línea, se menciona la preocupación ante la falta de vehículo en horas inhábiles, como por las noches. Se ha buscado resolver esta necesidad mediante licitaciones de servicio de taxi, sin que se hayan presentado oferentes.

3. Situación de las Personas Mayores

El traspaso de administración no implicó grandes cambios en materia de las condiciones de vida, de trato, ni del régimen de actividades de las personas mayores. Se identifican aspectos positivos del cambio, tales como: (i) mejoras en la calidad de los alimentos adquiridos; (ii) refuerzo de la labor de lavandería, la cual está operando con continuidad y personal adecuado; y, (iii) gestiones de adquisición de nuevos bergeres para las personas mayores. Estos últimos dos puntos habían sido identificados como elementos que requerían mejora en los hallazgos de la visita previa.

El principal impacto negativo identificado, tal como se mencionó previamente, refiere a la pérdida de horas médicas debido a las dificultades en la movilización de las personas mayores.

Se señala que, previo al cambio de administración, las/os residentes con mayores niveles de autonomía tomaron conocimiento de la situación que aquejaba a las/os trabajadoras/es, generándoles ansiedad por la incertidumbre respecto de la continuidad o no del personal que les atiende y con quienes han generado un vínculo afectivo. Las/os trabajadoras/es mencionan que, si bien trataban de que las personas mayores estuvieran tranquilas y no se involucraran en el problema, estas espontáneamente dieron muestras de solidaridad con el equipo del Eleam.

4. Situación de las/os trabajadoras/es del Eleam

El proceso de cambio para las/os trabajadoras/es del Eleam ha sido complejo. Relatan que el último tiempo de la administración de la ONG Pather Nostrum fue especialmente difícil

ya que les significó experimentar apuros económicos y altos niveles de estrés e incertidumbres. Mencionan que durante el mes de octubre realizaron ollas comunes para enfrentar las dificultades económicas.

El cambio de administración a manos de la municipalidad significó alivio para las/os trabajadoras/es al permitir su continuidad laboral y contar con la certeza de recibir sus remuneraciones en la fecha establecida. Sin perjuicio de lo anterior, uno de los cambios más resentidos por ellas/os es el cambio del tipo de contrato y su duración (asociado a los meses de administración pactados entre Senama y la municipalidad). Esta modificación ha generado diversos inconvenientes, a saber: (i) la imposibilidad de acceder a vacaciones, ante lo cual se ofreció la posibilidad de acceder a días libres sin remuneración; (ii) la falta de información respecto de cómo opera la seguridad social ante accidentes del trabajo en personas sujetas a contrato de honorarios; y, (iii) la fragilidad o inestabilidad laboral que implica prestar servicios mediante contrato de honorarios.

Un desafío pendiente identificado por las/os trabajadoras/es dice relación con la necesidad de contar con canales expeditos e información clara respecto de cómo continuará el proceso de cambios en la administración del Eleam, sus impactos y los nuevos marcos de funcionamiento asociados .

IV. Consideraciones Finales

Respecto del proceso de cambio de administración ocurrido en el Eleam de Rengo el CPT valora de buena forma el rol que ha asumido la I. Municipalidad de Rengo, al dar continuidad y mantener la calidad del servicio entregado. Destaca especialmente para el CPT los esfuerzos por dar continuidad laboral al equipo de trabajadores en general, y en particular al equipo de profesionales de la salud, cuya labor fue valorada de manera positiva en la visita previa. Es para el comité altamente recomendable realizar todos los esfuerzos por mantener este equipo profesional dado su impacto en la calidad del servicio que reciben las personas mayores de este establecimiento.

La transición en la administración del Eleam, desde una entidad privada a una pública, conlleva múltiples desafíos, como la adaptación a nuevos marcos regulatorios, la integración de diferentes prácticas institucionales y el ajuste a distintas lógicas operacionales. En el Eleam de Rengo ello ha significado generar adecuaciones en los sistemas de compras, el acceso a ciertos servicios y en la gestión del recurso humano.

El CPT observa avances positivos, como la reposición de bergeres, el aumento del personal de lavandería y la mejora en los alimentos adquiridos. No obstante, es indispensable resolver un sistema de traslados ágil y eficiente para que las personas mayores puedan asistir a sus horas médicas o ante requerimientos de salud.

Respecto del rol de Senama, si bien se valora su accionar durante este proceso, dando apoyo a las/os trabajadoras/es y propiciando instancias de asistencia técnica con el municipio, hubiese sido deseable una intervención más temprana ante las señales de dificultades administrativas que presentaba la ONG.

Por último, como Comité se alerta la necesidad de reforzar las instancias de comunicación con las/os trabajadoras/es, a fin de evitar incertidumbres subsanables, así como el generar instancias de cuidado de los equipos debido a los altos niveles de desgaste que han significado los últimos meses.