

¿QUÉ ES EL FONONO MAYOR COVID-19?

- Es uno de los canales de atención del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) y deriva del Fono Mayor que implementó el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) hace más de diez años, con el objetivo de informar sobre la vejez y el envejecimiento, además de la oferta programática de SENAMA.
- Dada la realidad de la pandemia del Coronavirus en Chile, ante el cual la población mayor es una de las más vulnerables, SENAMA derivó el objetivo y lineamientos de este Fono Mayor Covid-19, fortaleciendo su gestión, que se convierte en un espacio de atención, contención y comunicación que permite a las personas entrar en contacto con el Servicio, así como vincularse con otras reparticiones públicas, garantizando el acceso oportuno a información, prestaciones y beneficios sociales.

¿A quién está dirigido?

- Está dirigido a personas de 60 años o más, o bien, a la ciudadanía, que desee obtener orientación sobre temas importantes, inquietudes o temáticas vinculadas con la vejez y el envejecimiento, específicamente en contexto Covid-19 en Chile.

¿Qué información puedo obtener?

- Orientación e Información general sobre trámites y beneficios priorizados en contexto de Covid- 19.
- Entrega de contención y soporte emocional telefónico a personas mayores, que en el contexto de aislamiento físico, requieran de asesoría, escucha y orientación.
- También podrás consultar sobre la oferta programática del SENAMA.
- Acompañamiento psicológico.
- Derivación a Redes especializadas e Instituciones.

¿Cómo opera?

- Funcionarios de SENAMA de la denominada “primera línea” reciben el llamado, toman los datos más relevantes de la persona que consulta y derivan la llamada a un profesional, denominado “segunda línea” que puede ser asistente social, psicólogo, u otro, que cuenta con experiencia y preparación en materia de atención al adulto mayor. Ellos sostienen la conversación o entrevista y registra los antecedentes en un sistema, siempre desde la escucha activa y privilegiando la opinión de la persona mayor.
- Junto con entregar la información correspondiente, realiza la gestión o derivación, de acuerdo a lo que corresponda.

- Si en la entrevista surge la necesidad de atención psicológica, se hace una nueva derivación, pero es el propio psicólogo el que devuelve el llamado a la persona y realiza la evaluación e intervención. Se cuenta con psicólogos de SENAMA y de la Fundación Míranos.
- Unido a lo anterior, sólo en las situaciones que correspondan, se realizan derivaciones internas o se informa a Equipos de Apoyo y Especializados, como voluntariado, INJUV, municipalidades, redes de salud, Programa de Apoyo a Víctimas, equipos profesionales Buen Trato y Defensor Mayor de SENAMA.