Comité de Prevención contra la Tortura

Informe de seguimiento Residencia Protegida Catedral

Septiembre 2026

I. Introducción

El presente informe expone los principales hallazgos la visita realizada por el Comité de Prevención contra la Tortura (CPT) a la Residencia Protegida Catedral, en la ciudad de Santiago, el día 21 de abril del año 2026. Esta actividad que forma parte de la programación anual de seguimiento del Comité de Prevención contra la Tortura (CPT) para el año 2026, luego de realizar una visita preventiva el día 05 de agosto del 2025.

En aquella oportunidad, era el hogar de Cristo quien administraba la residencia, sin embargo, esta institución dejaría la gestión, debido a que existían atrasos considerables en el pago de la subvención por parte del Servicio de Salud Metropolitano Occidente, situación que afectaba sostener económicamente a la residencia. En este escenario, se licitó una nueva administración, siendo adjudicada por la clínica Santa Daniela.

La Clínica Psiquiátrica Santa Daniela comenzó formalmente sus actividades el 23 de octubre de 2002, estableciéndose en la comuna de San Miguel, prestando servicios como residencia protegida, en licitación del Servicio de Salud Metropolitano Occidente (SSMO). El 2025, se hace cargo de la Residencia Protegida Catedral y Residencia Protegida Las Cañas, que se ubica aledaña a Catedral, ubicadas en la comuna de Estación Central, ocupando la misma casa, la cual fue cedida por el Hogar de Cristo en comodato.

II. Resumen de la 1a visita realizada el 2025

El Comité visitó la Residencia Protegida Catedral, el día 22 de junio del año 2025, con el objetivo general de examinar las condiciones en que se encuentran las personas con diagnósticos de salud mental bajo custodia estatal en dicho recinto, relevando aspectos claves en materia de prevención de tortura, tratos crueles, inhumanos y degradantes, además de conocer las condiciones de los recintos destinados a la desinstitucionalización psiquiátrica de las personas, identificando prácticas institucionales que favorezcan u obstaculicen este proceso. La visita fue preventiva, exhaustiva y no anunciada, con una duración de un día.

Foto N°1: Residencia Catedral en visita del 22 de junio 2025



Fuente: Archivos Comité de Prevención contra la Tortura

En cuanto a los principales resultados, destaca que, en términos generales, el ingreso de las personas se realizaba considerando la norma técnica de residencia, sumando a ello un proceso gradual de aproximación respetuosa hacia las/os residentes que les permitiese conocer y adaptarse a este lugar. Así mismo, la distribución de habitaciones se realiza por género y

necesidades de apoyo principalmente, incorporando otras variables como edad, afinidad, entre otros. Cabe destacar que existía una excepción referida a una pareja que se habría casado durante su estadía en la residencia y quienes comparten habitación con camas separadas. Se informa que pueden solicitar cambio de habitaciones y, en la medida de la disponibilidad, se accede.

Respecto a la rutina, se pesquisó que el término del convenio entre el Servicio de Salud y el Hogar de Cristo afectó la planificación, especialmente por la suspensión del convenio con universidades para recibir estudiantes en práctica que realizaban talleres en la residencia, afectando la rutina de las personas. Esto se torna más crítico en las personas con dependencia severa, quienes no tenían ningún tipo de actividad terapéutica, de estimulación y/o recreación.

Unos de los aspectos destacados de manera positiva, se relacionó con el trabajo para facilitar el contacto con familiares, por parte de la trabajadora social quien promovía la mantención de estos vínculos, existiendo además facilidades para las visitas, salidas y contacto comunitario; cuando las/os residentes salían con familiares, se les apoyaba para que estas/os mantuvieran sus tratamientos farmacológicos a la vez que familiares firmaban la entrega de medicamentos como forma de supervisión. En lo cotidiano, se destacaba que las/os residentes podían salir a comprar y pasear en el sector de manera frecuente, siempre acompañados, incluso algunas/os podían asistir a las actividades recreativas realizadas por el Hogar de Cristo en su casa central.

En cuanto a las condiciones materiales del recinto, se observó que la residencia mantenía un espacio amplio, adecuadamente adaptado para que las/os residentes pudiesen interactuar, desplazarse al interior de este y mantener zonas de recreación y descanso, a pesar de que la infraestructura es antigua, esta se mantiene en buenas condiciones y los desperfectos que requieren ser reparadas se realiza de manera expedita por parte del Hogar de Cristo.

Respecto a los baños, estos son amplios y suficientes para todas/os las/os residentes. Además cuentan con adaptaciones para las personas con menor movilidad. Se observaron a su vez, algunas necesidades de mejora, entre ellas, que los enseres son antiguos y desgastados por el uso, especialmente sillones y en la sala de recreación, la televisión no contaba con una antena que les permitiera acceder de manera fácil a programas de actualidad o noticieros.

Otro aspecto que requería una mejora era la calefacción, la que en consideración a la altura y amplitud de la casa, no se lograba temperar lo suficiente los espacios comunes con la estufas a gas que contaban. Además, se estimó por parte del CPT que el recinto requería un

hermoseamiento de plantas u otros elementos que un espacio más acogedor, en tanto los espacios compartidos son únicamente de cemento.

Otro de los hallazgos observado en aquella visita, se relacionaba con que las personas se encontraban efectivamente inscritas en distintos dispositivos de salud primaria. Se destacó que se realizaba un plan de tratamiento individual, abordando distintas aristas de la recuperación de las personas, lo cual complementa prioritariamente el tratamiento biomédico. Un aspecto relevante fue que las/os funcionarias accedieran a una oferta formativa constante y que se les otorgue espacio dentro de la jornada laboral para que puedan realizar cursos que perfeccionen su labor, lo que derivaba en una atención más especializada.

En lo que respecta a las medidas de protección, se logra observar que a las/os residentes se les entregaba información completa respecto a sus diagnósticos, medicamentos y reglas del lugar. En cuanto a los derechos de las personas, se observó que era necesario que fueran reiterados en distintos momentos para que las/os residentes pudiesen recordarlos y que el material disponible sea de acceso para todas las personas, sin excluir a quienes no han desarrollado la lecto escritura.

Una de las actividades más relevantes que se configuraba como garantía de protección de sus derechos, era la asamblea que se realizaba de manera semanal, siendo esta un espacio de reflexión y de problematización de situaciones que les puede estar afectando a las/os residentes. Otro aspecto positivo, se relaciona con los protocolos que fueron elaborados y transmitidos desde el Hogar de Cristo para la prevención de los malos tratos y, de los cuales se realizaban capacitaciones regularmente a funcionarias/os. Como aspecto a mejorar, se observó como necesario contar con un medio anónimo para establecer reclamos y denuncias, con el fin de incentivar que todas las situaciones de malos tratos puedan ser denunciadas y resguardando a las personas de posibles represalias.

Respecto al trato, en general se observó y se reportó un trato digno y respetuoso hacia todas las personas, lo que permitía establecer una relación de confianza y un conocimiento de cada residente por parte de las cuidadoras/ores, lo que favorecía atenuar crisis y evitar escalamientos, no aplicándose contenciones físicas. Se informó además que, en las pocas situaciones en que las personas se habían descompensado y no se lograba contener emocional o ambientalmente, se derivaba a una institución psiquiátrica de urgencias.

En lo relacionado a la gestión del establecimiento y del personal, lo más relevante y que origina el término de la administración por parte del Hogar de Cristo, se relacionó con los atrasos en los pagos por parte del Servicio de Salud Metropolitano Occidente, lo cual se sumaba a que el contrato con este Servicio no permitía cubrir todos los gastos de la residencia, por lo cual el Hogar de Cristo es quien financiaba lo que faltaba. Al momento de la visita, se reporta que todo el proceso de cierre contaba con un plan que cubría distintas áreas y etapas, entre ellas, comunicar las/os residentes sobre este cambio, asegurar la continuidad del servicio, entregar la casa en comodato y se instauró un proceso de desvinculación de las/os funcionarias/os, la cual habría sido de manera sistemática, fortaleciendo a las personas para que pudiesen acceder a otros empleos, o en su defecto, siendo priorizados en caso de que se produzca una vacante dentro la misma institución.

Finalmente, entre los hallazgos asociados a la autonomía de las personas, existían algunas flexibilidades en los horarios de las actividades que realizaban durante el día, no obstante los horarios para despertar, dormir y de comidas eran fijos, pero se podía flexibilizar ante una solicitud de alguna/un residente. Las salidas de la residencia debían ser acompañadas por una/un funcionaria/o ó en las salidas con familiares, una/o de ellas/os debía hacerse responsable por el cuidado de la/el residente. Respecto a derechos sexuales y afectivos, se recogió información contrapuesta entre funcionarias/os y residentes, ya que estos últimos señalaron que no se permitía el ejercicio de la vida sexual dentro de la residencia, mientras que las/os trabajadoras/ entrevistadas/os mencionaron que es un tema permitido y conversado.

Se destaca que se les permitía y apoyaba a las/os residentes en participar en la vida política, especialmente en lo relacionado al derecho a voto. También se les apoyaba en el uso de sus recursos patrimoniales, aunque se desconoce cómo acceder a apoyo externo en caso de requerirlo.

III. Objetivos de visita de seguimiento

La visita tuvo por **objetivo general** conocer el funcionamiento de la actual administración de la Residencia Protegida Catedral, con el propósito de dar continuidad al monitoreo preventivo realizado por el Comité de Prevención contra la Tortura y contribuir a la prevención de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes que pudieran afectar a las personas con diagnósticos de salud mental que residen en el establecimiento.

Como objetivos específicos, la visita se propuso:

1. Conocer a la nueva administración de la residencia y establecer canales de coordinación que permitan dar continuidad al trabajo preventivo desarrollado por el Comité.
2. Examinar el funcionamiento actual del dispositivo, especialmente en aquellas dimensiones vinculadas a la vida cotidiana de las personas residentes, su acceso a la salud, el contacto con el medio comunitario y el trato recibido por parte del personal.
3. Identificar avances, dificultades y desafíos asociados a la implementación de las recomendaciones formuladas por el Comité en su visita previa.

IV. Metodología de la visita

Esta visita tuvo un carácter exploratorio enfocado en el actual funcionamiento de la residencia, en tanto se indagó en el cambio de administración y estado actual de las personas que se encuentran residiendo en este recinto.

La metodología utilizada fue de tipo cualitativa, estableciéndose pautas de observación y entrevistas en relación a los avances y brechas que han surgido en la prevención de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes que afectan a personas con diagnósticos de salud mental bajo el cuidado y/o custodia estatal en la Residencia Protegida Catedral.

Recolección de información: estrategias de levantamiento de la información y muestra

Las estrategias de levantamiento de información utilizadas en esta visita fueron: (a) Entrevistas semiestructuradas individuales a personas con diagnóstico de salud mental (2), entrevistas informales (3); (b) entrevistas a funcionarias/os individuales (3), e informales (2); (c) Observación de campo. Cabe señalar que se consideró el uso de consentimientos y asentimientos informados, así como también, la individualización y anonimato en el uso de citas al interior del informe. Se realizó análisis de contenido y triangulación de la información recolectada.

V. Hallazgos de la visita

Régimen y actividades

Durante la visita se constató que la Clínica asume la gestión de ambas residencias protegidas, Las Cañas y Catedral, manteniendo la misma infraestructura ambas. En Catedral mantienen la totalidad de las personas residentes que habitaban el dispositivo previo al cambio de administración, mientras que en Las Cañas se sumaron 6 nuevas/os residentes, ante el cierre de otras residencias administradas por Hogar de Cristo. Relevante es que la Clínica mantiene un protocolo de ingreso en el cual formaliza el proceso de entrega de información y toma de decisiones de la/el usuaria/o. Detalla los motivos clínicos de la intervención (como hospitalización o ajuste farmacológico), describe las opciones alternativas (tratamiento ambulatorio o apoyo intensivo en residencia) y las posibles consecuencias si se rechaza el tratamiento. Es importante destacar que el formulario incluye una sección para evaluar si el usuario tiene su capacidad de decisión conservada o disminuida, requiriendo su firma y/o la de un representante legal o familiar.

Tanto funcionarias/os como residentes identifican modificaciones asociadas a la nueva gestión, particularmente en aspectos relacionados con la organización de actividades y algunas dinámicas de funcionamiento cotidiano.

La distribución de los espacios habitacionales continúa realizándose considerando criterios de género y necesidades de apoyo. Las habitaciones son compartidas por un máximo de dos personas, sin observarse situaciones de hacinamiento. Se identificó además que, el matrimonio que ya se encontraba en visita previa, sigue compartiendo el dormitorio y una habitación está destinada para dos personas que requieren apoyos intensivos debido a condiciones de dependencia física.

Foto N°2: Actividad realizada por residentes



Fuente: Archivos Comité de Prevención contra la Tortura

Se mantienen los espacios comunes destinados a recreación y convivencia. Las/os residentes circulan libremente por la mayor parte del establecimiento y mantienen acceso independiente a las áreas comunes, patios y dormitorios, existiendo restricciones únicamente para el ingreso a dependencias de servicio, como cocina y lavandería. Durante la visita se observó una interacción espontánea y respetuosa entre residentes y trabajadoras/es.

Asimismo, se constató la existencia de información visible relativa a horarios y actividades. No obstante, funcionarias/os señalaron que estas programaciones suelen modificarse con frecuencia, debido a situaciones que afectan el funcionamiento diario, entre ellas salidas a controles médicos o ausentismo del personal de apoyo, por lo que la información exhibida no siempre refleja la planificación efectivamente desarrollada.

Los horarios se estructuran de acuerdo a las horas de alimentación y actividades cotidianas. Sin embargo, se informó que actualmente las salidas comunitarias han disminuido significativamente o han dejado de realizarse de manera regular, debido principalmente a motivos de seguridad, sin embargo, este aspecto resulta especialmente relevante considerando

la finalidad rehabilitadora y comunitaria de este tipo de dispositivos, razón por la que es relevante buscar alternativas para garantizar la seguridad sin limitar la vinculación comunitaria y la autonomía.

Las puertas del patio interior se mantienen abiertas, por lo cual las personas pueden salir o permanecer en este lugar el tiempo que quieran, considerando además que este espacio se encuentra habilitado para fumar. Según lo informado por la administración, se está impulsando una estrategia orientada a disminuir progresivamente el consumo de tabaco entre las/os residentes el cual ha sido recepcionado de buena manera por ellas/os.

En relación con las actividades recreativas, se observaron espacios destinados a juegos, televisión, lectura y ejercicio físico. La residencia mantiene su biblioteca, radio, mesa de juegos, dos trotadoras y dos máquinas elípticas. Se incorporó una nueva televisión en la sala de estar que está fuera de los dormitorios, la cual está conectada a servicio de televisión pagada, por lo cual las personas suelen informarse mediante este medio. No obstante, parte importante del mobiliario se ha mantenido desde la administración anterior, el cual presenta un evidente desgaste producto del uso prolongado, observándose sillones deteriorados y con daños estructurales que afectan su comodidad y seguridad.

Foto N°3: Televisión en zona de pasillo.



Foto N°4: Residente con mascota



Fuente: Archivos Comité de Prevención contra la Tortura

Otro aspecto que se incorporó con la actual administración, es la integración de una mascota para las/os residentes. Esto, además de generar una posibilidad de cuidado y responsabilización, ha promovido un trabajo colaborativo entre las personas con el fin de mantener en buenas condiciones a este integrante, haciéndose cargo de su alimentación e higiene.

Una de las actividades que era valorada positivamente por las/os residentes y que, bajo la nueva administración fue descontinuada, es la asamblea de los días jueves. En esta, se trabajan temas de contingencia, podían manifestar sus sugerencias u opiniones respecto al funcionamiento de la residencia y además, se les entregaba 10.000 pesos de sus pensiones, con lo cual podían comprar colaciones en las salidas diarias que tenían durante las tardes.

Vinculación con el medio

Respecto del contacto con el mundo exterior, las personas pueden recibir visitas y decidir libremente con quién reunirse, utilizando para ello espacios comunes como el living, el patio o sus propias habitaciones. La frecuencia de estas visitas varía considerablemente entre residentes. Asimismo, se constató que algunas personas cuentan con teléfono celular propio.

En documento enviado por la institución, se regula el contacto de las personas residentes con el exterior. En este se señala que, cuando un residente sale, el familiar debe firmar una declaración asumiendo total responsabilidad sobre su cuidado, la supervisión del tratamiento farmacológico y haciéndose cargo de cualquier eventual accidente o descompensación. Establece normas claras como la prohibición de consumir drogas o alcohol durante las salidas. También norma las visitas presenciales, las cuales deben ser registradas previamente y realizadas en horarios establecidos, garantizando el derecho de la/el usuaria/o a mantener contacto con sus redes de apoyo.

Respecto a salidas recreativas, durante el verano realizaron paseos a una piscina y a la playa, lo que se gestionó con los recursos de la residencia. Como se mencionó en párrafos anteriores, las salidas que realizaban a diario para comprar colaciones en el barrio fueron suspendidas, lo cual, según las/os funcionarias/os entrevistadas/os, se debe a la peligrosidad del barrio, en tanto, mencionan situaciones de asalto a funcionarias, intentos de robo a la residencia, entre otros. Asimismo, se informa que ya no asisten a las actividades del Hogar de Cristo.

Condiciones materiales

En términos generales, la infraestructura se observa en condiciones adecuadas de conservación. Las paredes, techumbres, pisos, ventanas e instalaciones sanitarias presentan un buen estado general. Se observó únicamente la presencia de algunos cables visibles en un sector del pasillo que podrían requerir mejoras en su protección.

Los dormitorios cuentan con ventilación e iluminación natural adecuadas, observándose además elementos de personalización que contribuyen a generar un entorno más hogareño, tales como fotografías, recuerdos personales, diplomas y otros objetos significativos para las personas residentes.

Los baños corresponden a uno de los espacios mejor conservados de la residencia, producto de remodelaciones efectuadas por la administración anterior. Se encuentran limpios, cuentan con disponibilidad de agua caliente, superficies antideslizantes y ayudas técnicas como barras de apoyo, sillas para ducha y otros elementos destinados a favorecer la accesibilidad.

No obstante, se identifican necesidades de mejora en materia de privacidad, considerando que los servicios higiénicos son de uso mixto y no presentan segmentación por género. Asimismo, sería recomendable aumentar la cantidad de barras de apoyo en los baños.

En lo relacionado a mobiliario, se identifica la necesidad urgente de comprar nuevas camas, colchones y catres, toda vez que con el que cuentan actualmente, fue heredado como parte del convenio de comodato con Hogar de Cristo, y no cuenta con las condiciones mínimas. Funcionarias indican que el inventario recepcionado de manera previa no se condice con muebles identificados al llegar.

Respecto de la accesibilidad universal, se observaron limitaciones importantes. El recinto no cuenta con rampas para sillas de ruedas, pasamanos en pasillos, señalética táctil o sistemas de orientación accesibles para personas con discapacidad visual.

En relación con la calefacción y ventilación del establecimiento es adecuada; sin embargo, se constató la ausencia de un sistema de calefacción suficiente para los meses de invierno. Al momento de la visita la calefacción dependía de una única estufa a gas ubicada en el pasillo principal, sin sistemas de calefacción disponibles en las habitaciones, lo que era subsanado con más ropa de cama.

Las habitaciones, se observan camas con catres antiguos, así como mobiliario desgastado por uso. Todo el inmobiliario fue heredado de Hogar de Cristo, razón por la que la Directora informa que es una de las prioridades cambiar camas. La ropa sería nueva, y se mantendría limpia, con un sistema de lavado semanal.

Las personas residentes entrevistadas manifestaron conformidad con la calidad y cantidad de los alimentos proporcionados. Se informó la entrega de cuatro comidas diarias diferenciadas por necesidades nutricionales y de salud, se observó un comedor limpio, ordenado y con acceso permanente a agua potable.

La cocina cuenta con el equipamiento necesario para su funcionamiento y se encontraba en adecuadas condiciones de higiene.

En términos generales, la residencia se observó limpia, sin presencia de malos olores ni evidencia de plagas o vectores sanitarios.

Respecto de la seguridad, se constató la existencia de extintores vigentes, señalética de evacuación y, la nueva administración incorporó cámaras en los pasillos y en el patio, la cual puede ser monitoreada por la dirección del establecimiento. Aún no se han implementado otras medidas de seguridad, como detectores de humo, sistemas de alarma o puertas cortafuego, elementos que podrían fortalecer la respuesta ante situaciones de emergencia.

Salud

Durante la visita, las personas residentes se observaban en condiciones generales de salud acordes a sus necesidades de apoyo. Se constató la presencia permanente de personal destinado al cuidado directo, quienes mantienen una supervisión continua y gestionan el acceso a controles de salud, medicamentos y prestaciones externas. En este sentido, la nueva administración gestionó que todas/os las/os residentes fueran atendidos en el mismo CESFAM de la comuna Estación Central, ya que anteriormente, las personas asistían a distintos lugares de atención, relacionados con su lugar de origen. Si bien esta situación era positiva para la mantención de un tratamiento y el vínculo con el equipo tratante, generaba que se perdieran horas por la lejanía o menor disponibilidad de funcionarias/os que apoyaran los traslados. Al inscribirlas/os en la misma comuna, se señala que se han mejorado las gestiones y las asistencias a los distintos controles, se han actualizado diagnóstico lo que ha conllevado la disminución de fármacos en tratamientos, por ejemplo.

Se informó que la administración de medicamentos es preparada por personal técnico y posteriormente entregada por las cuidadoras, manteniéndose registros de dichos procedimientos.

Asimismo, se observó información visible relacionada con promoción de la salud y autocuidado.

No obstante, se identificó la necesidad de profundizar la revisión de fichas clínicas, registros farmacológicos y protocolos de administración de medicamentos durante futuras supervisiones. Además es de relevar que la institución envió el documento "plan de intervención y activación", el que explicita si la intervención requerida por la personas es individual o grupal, además de señalar objetivos. Este debe ser firmado por la/el residente. No se pudo constatar la forma de aplicación de este documento.

Mecanismos de protección y trato

Durante la visita no se observaron situaciones de aislamiento, coerción o descompensaciones conductuales que requirierán intervenciones especiales.

Las interacciones observadas entre funcionarias/os y residentes fueron, en términos generales, respetuosas y cordiales. Sin perjuicio de ello, se identificó un estilo comunicacional más directivo por parte de una/o de los trabajadores, aspecto que podría beneficiarse de procesos de retroalimentación y fortalecimiento de habilidades de trato centrado en derechos.

Asimismo, se constató la ausencia de información visible relativa a reglamentos internos, mecanismos de reclamo, buzones de sugerencias o canales formales para la presentación de observaciones por parte de residentes o terceros. La institución refiere que al ingreso, las personas reciben un documento donde se les explicita sus deberes y sus derechos, entre los cuales destacan[1]:

1. Derecho a obtener atención sin discriminación por raza, sexo, religión, condición social, nacionalidad, opinión política, discapacidad.
2. Derecho a conocer la identidad y actividad de los cuidadores y profesionales que intervienen en el funcionamiento de la residencia.
3. Derecho a recibir un trato digno y actitud amable.

[1] Documento enviado por la institución vía correo electrónico

4. Derecho a recibir información clara y oportuna sobre su enfermedad psíquica y aquellas enfermedades físicas que pueda presentar.
5. Derecho a compañía y apoyo espiritual según creencias.
6. Derecho a la confidencialidad de su carpeta personal, ante terceros.
7. Derecho a formular preguntas y consultas, a que se le entregue orientación e información.
8. Derechos a necesidades básicas (alimentación, luz, agua, habitación, calefacción).

Por otra parte, se identificaron algunas situaciones que podrían constituir riesgos de descuido, particularmente respecto de personas con movilidad reducida que requieren apoyos oportunos para desplazarse o levantarse de manera segura, especialmente en aquellas personas que permanecen viendo tv o durmiendo en los sillones. Ante esto, no existe claridad respecto a información que manifestaron algunas/os residentes, relacionada a la nueva administración, estableció que las piezas queden cerradas durante el día, todo con el fin de promover que las personas no permanezcan en sus habitaciones y con ello tengan más movilidad. Sin embargo, esta medida no fue acompañada con rutinas o actividades para promover ejercicios de rehabilitación, por lo que se observó durante la visita a personas que se quedaban dormidas en los sillones, provocando riesgos de caída.

Gestión y condiciones laborales

El personal entrevistado refiere mantener relaciones laborales positivas y un adecuado vínculo con las jefaturas. Durante la visita se observó un clima de trabajo colaborativo y respetuoso entre funcionarias/os, la coordinación de la residencia y la representación legal de la institución.

Las/os funcionarias/os disponen de espacios adecuados para desarrollar sus tareas, realizar pausas y alimentarse durante la jornada laboral. No se observaron indicadores evidentes de sobrecarga, agotamiento o estrés laboral significativo.

Asimismo, destaca la experiencia acumulada de parte importante del equipo de cuidados, observándose trabajadoras/es con extensas trayectorias en el ámbito de la atención de personas con diagnósticos de salud mental y dependencia.

En términos generales, las personas entrevistadas manifestaron satisfacción con sus funciones, condiciones laborales y relaciones al interior del equipo.

Sin embargo, se informa que la subvención por parte del SSMO mantiene una gestión deficiente en relación a los plazos de pago, situación que afecta las finanzas de la administración. Se reporta que en el mes de abril del año 2026, se pagó lo correspondiente a diciembre del 2025. Esto, provoca alteraciones importantes, tanto en el personal, quienes ven con incertidumbre su fuente laboral. Asimismo, esto imposibilita que la administración sostenga la residencia protegida por mucho tiempo, dado que para brindar la atención necesaria, pagar sueldos y las cuentas asociadas al funcionamiento, la administración ha adquirido deudas bancarias importantes. Ante ello, es de relevar que por este mismo motivo, Hogar de Cristo dejó de proveer sus servicios, tanto de residencias como hogares en el área que corresponde al SSMO.

Esto es de especial preocupación para el CPT, en tanto, un posible cierre puede generar un gran perjuicio para las/os residentes, especialmente en sus procesos de arraigo, autonomía y confianza para mantener su vínculo comunitario, generando incertidumbre e inseguridad, afectando con ello la estabilidad de las personas en sus procesos de recuperación. Por otra parte, es importante recordar que, según el plan nacional de salud mental 2017-2025 (MINSAL, 2017), los hogares y residencias protegidas son dispositivos que otorgan soporte social para el proceso de desinstitucionalización, *en un entorno comunitario, promotor de la inclusión social*. En este sentido, el cese de las funciones de la residencia producto de la demora en el pago por parte del Servicio de salud, interfiere en el proceso y en los objetivos del plan de salud mental.

Autonomía

Si bien los horarios para levantarse, recibir comidas, y acostarse son fijos, en algunas ocasiones pueden existir flexibilidades. La circulación por el establecimiento es libre y pueden acceder los servicios higiénicos en los momentos que lo requieran, con excepción de quienes presentan dependencia severa y requieren asistencia para actividades básicas de la vida diaria.

Se informó que dos personas habían sufrido caídas en las duchas con anterioridad, una de ellas en más de una oportunidad, antecedente que refuerza la necesidad de revisar y fortalecer las medidas preventivas de seguridad en estos espacios.

Asimismo, se constató que la residencia respeta las relaciones de pareja existentes entre las personas residentes y permite espacios de convivencia acordes a dicha situación.

Respecto al uso del dinero, se informa que a partir de la nueva administración, las pensiones son aportes para la residencia, con lo cual sustentan la mayor parte de los gastos cotidianos. En este sentido, es de relevar la necesidad de un registro individualizado de la utilización del

dinero, donde cada residente conozca la finalidad de este y pueda opinar respecto a los gastos, como forma de fomentar su capacidad de decidir y evitar además que se produzcan abusos patrimoniales.

VI. Conclusiones

A partir de los antecedentes, se observa que la visita permitió constatar que la nueva administración ha dado continuidad al funcionamiento de las residencias y presenta avances particularmente en la gestión sanitaria, organización interna y seguridad. No obstante, persisten desafíos importantes para garantizar un enfoque de derechos y rehabilitación, especialmente en autonomía, participación, vinculación comunitaria, accesibilidad, condiciones materiales y prevención de riesgos. La principal preocupación estructural corresponde a la sostenibilidad financiera de las residencias, debido a los retrasos en el pago de la subvención, situación que podría comprometer la continuidad del dispositivo y afectar gravemente a las personas residentes.

Elaborado por el Comité de Prevención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes. Chile, 2026.