COMUNIDADES EXTRANJERAS 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y CIENCIAS DE LA SALUD LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

TALLER DE INVESTIGACION EN ENFERMERÍA

Percepción de las familias de comunidades extranjeras en relación con el cuidado que brinda enfermería en el Centro de salud de Standart Norte, Comodoro Rivadavia 2025

Tutor/a: Lic. Rosales Silvina

Presentado por:
Casanova Claudia Alejandra

Comodoro Rivadavia, 2025

AGRADECIMIENTOS

Gracias a las docentes de la cátedra Lic. Rosales Silvina, Lic. Herrera Gloria y Lic. Galle Leslybeth quienes con gran paciencia y conocimiento me acompañaron durante todo el proceso de aprendizaje en el transcurso de la investigación en enfermería.
A mis colegas, un gran equipo de enfermería del Centro de salud de Standard Norte y al equipo de Trabajadoras comunitarias, quienes con su colaboración y predisposición hicieron posible la elaboración del presente trabajo.
Muchas gracias a mi familia, mis hijos, Daiana y Franco, y en especial a mi hermana por ayudarme a seguir hacia adelante, gracias a todos.

Contenido

RESUMEN.....5
INTRODUCCION.....8
CAPITULO I -DIMENSION EPISTEMOLOGICA.....9
1.AREA TEMATICA.....9
2. LINEA DE INVESTIGACION.....11
Las familias en distintos ámbitos, y el cuidado enfermero.....11
3. OBJETO PROBLEMA.....13
4.PREGUNTAS AL OBJETO PROBLEMA.....13
5. FUENTES DEL OBJETO PROBLEMA.....14
6. ESTADO DEL ARTE.....14
7. MARCO REFERENCIAL-CONCEPTUAL-TEÓRICO (MRCT).....21
8. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....24
9. RELEVANCIA ACADÉMICA.....25
CAPITULO II-DIMENSION DE LA ESTRATEGIA GENERAL.....26
1. TIPO DE DISEŃO.....26
2. POBLACION EN ESTUDIO.....26
3. SELECCION DE MUESTRA/CASOS.....27
4. CRITERIOS DE SELECTIVIDAD.....28
5. ASPECTOS ETICOS-BIOETICOS.....29
CAPITULOIII-DIMENSION DE LAS TECNICAS DE RECOLECCION Y ANALISIS DE LA INFORMACION.....30
1- MAPEO/CARTOGRAFIA SOCIAL.....30
2-.....TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS.....32
ENTREVISTA ABIERTA/ SEMIESTRUCTURADA.....32
3-.....ANALISIS DE LOS DATOS.....33
CODIFICACION GENERAL.....33
MATRIZ DE DATOS.....34
CATEGORIAS Y CONVERGENCIAS.....98
4.INTERPRETACION.....101
RECONTEXTUALIZACION.....106
CONCLUSION.....107
BIBLIOGRAFIA.....108

ANEXO.....110
ANEXO I.....118
GRABACIONES DE ENTREVISTAS - TRANSCRIPCIONES.....118

RESUMEN

El presente trabajo se enmarca en el campo de la salud comunitaria y la enfermería transcultural, y tiene como objetivo comprender la percepción de las familias de comunidades extranjeras respecto al cuidado que brinda enfermería en el Centro de Atención Primaria de la Salud (CAPS) Standart Norte, en la ciudad de Comodoro Rivadavia, Chubut, durante el año 2025.

El trabajo surge ante la creciente diversidad cultural producto de los procesos migratorios, lo que plantea nuevos desafíos para el sistema de salud y, particularmente, para la práctica de enfermería en el primer nivel de atención. La investigación se sustenta teóricamente en la Atención Primaria de la Salud (APS) y en la Teoría de los Cuidados de Madeleine Leininger, que reconoce la importancia de brindar cuidados culturalmente coherentes, respetando valores, creencias y prácticas de cada comunidad.

Se adopta un diseño cualitativo, descriptivo, con enfoque fenomenológico interpretativo, orientado a comprender las experiencias vividas por las familias migrantes. La población estuvo conformada por familias de origen boliviano, peruano, paraguayo, chileno y de república dominicana que asisten al Caps. La recolección de datos se realizó mediante entrevistas abiertas y semiestructuradas, completando con mapeo o cartografía social para identificar facilitadores y barreras territoriales en el acceso a la atención.

Los resultados evidencian una integración sociocultural mayormente positiva de las familias, destacando experiencias de buen trato, respeto y oportunidades laborales en Argentina. En relación con la atención de enfermería, las percepciones fueron ampliamente favorables, resaltando la amabilidad, paciencia, respeto y trato igualitario del personal.

Las primeras experiencias de cuidado generaron sensaciones de confianza, comodidad y contención.

Asimismo, se identificaron como facilitadores el trato humanizado, la comunicación clara y la accesibilidad del centro de salud, mientras que las principales barreras se vinculan a cuestiones territoriales, climáticas y laborales.

Para finalizar, dicho trabajo reafirma la importancia de fortalecer una enfermería comunitaria con enfoque intercultural, promoviendo un cuidado integral, humanizado y culturalmente apto en el marco de la Atención Primaria de la Salud.

ABSTRACT

This work is framed in the field of community health and transcultural nursing and aims to understand the perception of families from foreign communities regarding the care provided by nursing at the Standart Norte Primary Health Care Center (CAPS), in the city of Comodoro Rivadavia, Chubut, during the year 2025.

Work arises in the face of the growing cultural diversity resulting from migratory processes, which poses new challenges for the health system and, particularly, for nursing practice at the first level of care. The research is theoretically based on Primary Health Care (PHC) and Madeleine Leininger's Theory of Care, which recognizes the importance of providing culturally coherent care, respecting values, beliefs and practices of each community.

A qualitative, descriptive design is adopted, with an interpretative phenomenological approach, aimed at understanding the experiences lived by migrant families. The population was made up of families of Bolivian, Peruvian, Paraguayan, Chilean and Dominican Republic origin who attend Caps. Data collection was carried out through open and semi-structured interviews, complemented by mapping or social mapping to identify facilitators and territorial barriers in access to care.

The results show a mostly positive sociocultural integration of families, highlighting experiences of good treatment, respect and job opportunities in Argentina. In relation to nursing care, perceptions were broadly favorable, highlighting the kindness, patience, respect, and equal treatment of the staff.

The first experiences of care generated feelings of trust, comfort and containment.

Likewise, humanized treatment, clear communication and accessibility of the health center were identified as facilitators, while the main barriers are linked to territorial, climatic and labor issues.

Finally, this work reaffirms the importance of strengthening community nursing with an intercultural approach, promoting comprehensive, humanized and culturally suitable care within the framework of Primary Health Care.

Palabras clave: Cuidado de enfermería; percepción; familia migrante; atención primaria de la salud; diversidad cultural

INTRODUCCION

La creciente diversidad cultural producto de los procesos migratorios constituye un desafío permanente para los sistemas de salud y, en particular, para la práctica de enfermería en el primer nivel de atención. En este contexto, la atención de personas y familias pertenecientes a comunidades extranjeras exige no solo competencias técnicas, sino también una mirada integral que contemple aspectos culturales, sociales y comunicacionales, fundamentales para el cuidado humanizado y de calidad.

El presente trabajo de investigación se centra en la percepción de las familias de comunidades extranjeras que asisten al Centro de Atención Primaria de Salud (CAPS) de Standart Norte, en la ciudad de Comodoro Rivadavia, Chubut, respecto con el cuidado que brinda el personal de enfermería. Este espacio de atención primaria se constituye como un ámbito privilegiado para el abordaje comunitario, dado su contacto directo y continuo con una población diversa que acude en búsqueda de respuestas a sus necesidades de salud.

Se apuesta por una atención cercana, sensible, organizada y con enfoque comunitario, donde cada integrante del equipo se sienta parte activa del proceso de transformación y cuidado de la salud colectiva.

Reconocer la cultura como parte esencial de la identidad de las personas resulta indispensable para establecer una relación tefapéutiCa basada en el respeto, la confianza y la comunicación efectiva. En este sentido, la enfermería cumple un rol clave al adaptar sus cuidados a las particularidades culturales de cada individuo y familia, promoviendo la inclusión, la equidad y el acceso al sistema de salud.

A partir de esta problemática, la investigación se propone comprender cómo las comunidades extranjeras perciben el cuidado enfermero, identificar facilitadores y barreras en la atención, y analizar la manera en que estas personas se integran al sistema de salud local. De esta manera, se busca aportar conocimientos que fortalezcan la práctica de enfermería comunitaria, orientada a brindar cuidados culturalmente competentes y centrados en la persona.

CAPITULO I -DIMENSION EPISTEMOLOGICA

1.ÁREA TEMÁTICA

Salud comunitaria y culturalidad

El área temática se basa en el punto medio entre lo general y lo específico, que permite identificar el campo de conocimiento en el que se desarrolla la investigación ya que es un concepto fundamental para delimitar y enfocar el tema central de un estudio.

Por lo tanto, a continuación, se presentan algunos artículos para poder fundamentar el área temática de interés:

". Salud comunitaria: una integración de las competencias de atención primaria y de salud pública....." (Pasarán, M. I., Forcada, C., Montaner, I., De Peray, J. L., & Gofin, J. (2010). Salud comunitaria: una integración de las competencias de atención primaria y de salud pública. Informe SESPAS 2010. Gaceta Sanitaria, 24, 23-27.)

La salud comunitaria como salud individual y de grupos en una comunidad definida, determinada por la interacción de factores personales, familiares, por el ambiente socioeconómico-cultural y físico y la intervención en salud comunitaria como la acción en el nivel local para lograr su mejor atención primaria y la salud pública son actores del entorno sanitario para llevarla a cabo.

La inclusión de la salud comunitaria como un objetivo del sistema sanitario hace necesario buscar y lograr una acción más coordinada e integral.

"Atención Primaria de la Salud." Zurro, M. A., & Cano Pérez, J. F. (2003). Atención primaria de salud. Atención Primaria. Conceptos, organización y práctica clínica.

Representa el primer nivel de contacto de los individuos, la familia y la comunidad con el Sistema Nacional de Salud, llevando lo más cerca posible la atención de salud al

lugar

donde residen y trabajan las personas y constituye el primer elemento de un proceso permanente de asistencia sanitaria.

“Declaración de posición”. Competencia cultural y lingüística

Declaración de posición del CIE

El Consejo internacional de enfermeras (CIE) y sus organizaciones miembros están convencidos de que las enfermeras deben ser cultural y lingüísticamente competentes para poder entender las necesidades lingüísticas que presentan en los encuentros de atención de salud los clientes, sus familias y sus comunidades, y para poder responder eficazmente a esas necesidades.

El CIE está convencido de que las enfermeras deben demostrar competencia cultural por su capacidad para:

+Desarrollar una conciencia de la propia cultura sin dejar que ésta tenga una influencia indebida sobre personas que tienen otros orígenes;

+Demostrar conocimiento y comprensión de las diferentes culturas;

+Aceptar que puede haber diferencias entre las creencias culturales y los valores del profesional de la salud y el cliente

+Aceptar y respetar las diferencias culturales;

+Adaptar los cuidados para que sean coherentes con la cultura y las expectativas del cliente

+Proporcionar unos cuidados culturalmente apropiados con el fin de ofrecer los mejores resultados posibles al cliente.

El CIE declara que los clientes tienen derecho a recibir cuidados, cultural y clínicamente idóneos, dispensados por la persona adecuada del equipo de atención de salud.

A sí mismo no debe dar lugar a una práctica de enfermería que contravenga los códigos deontológicos profesionales, las normas de la práctica de enfermería, los marcos jurídicos o las convenciones de derechos humanos de las Naciones Unidas. Las enfermeras tienen la obligación de preservar, respetar y promover activamente los derechos de salud de las personas en todo momento y en todos los lugares.

(www.ich.ch)InternationalCouncilofNurses

Aquí fundamenta cómo los enfermeros debemos adaptarnos a la diferencia cultural, como también adaptarse a su lenguaje y así llegar a brindar cuidado de calidad, con respeto, como también respetando todo el marco legal —jurídico de cada país que presta atención de salud.

2. LINEA DE INVESTIGACION

Las familias en distintos ámbitos, y el cuidado enfermero.

La justificación de la línea de investigación se basa en las familias en distintos ámbitos, y el cuidado que brinda el enfermero. En el centro de salud se brinda cuidado a distintas comunidades extranjeras que asisten diariamente al mismo.

He aquí se presentan algunos artículos justificando, la línea de investigación seleccionada:

“. Desde los ámbitos de enfermería, analizando el cuidado humanizado... [1]

Este artículo hace referencia al análisis del cuidado que es entregado por los enfermeros en los diferentes ámbitos del desarrollo profesional, el cual refleja el valor del cuidado humanizado para la enfermería y destaca que es más que brindar un buen trato o solo satisfacción usuaria; sino donde “el otro” necesita ser cuidado, es así entonces que el equipo de enfermería crece junto al usuario y su familia, se identifican con ellos, otorgándoles cuidados holísticos centrados en la persona.

”. Cuidados y diversidad cultural: un estudio de caso en un centro de atención primaria de la Región de Murcia (España)... [2]

'Ceballos Vasquez, P. A. (2010). Desde los âmbitos de enfermeria, analizando el cuidado humanizado. *Ciencia y enfermeria,* 1õ(1), 31-35.

Martinez Cano, C., & Cayuela Sánchez, S. (2018). Cuidados y diversidad cultural: un estudio de

caso en un centro de Atención Primaria en Murcia.

Este artículo refiere a un grupo de enfermeras que asocia la diversidad cultural con el perfil de inmigrante económico, al cual asignan diversas etiquetas. Muestran una actitud que persigue la equidad; pero tienen desencuentros en la práctica clínica relacionados con la barrera lingüística y cultural, para los que sugieren estrategias.

." Salud familiar y enfermería... [3]

Es un libro que reúne diversos enfoques y temas que aborda al profesional de enfermería para el estudio y cuidado dirigido a la población a tratar en un determinado ámbito.

"La familia en Argentina: Trayectorias históricas y realidades contemporáneas..."

Jelin, E. (2012). La familia en Argentina: Trayectorias históricas y realidades contemporáneas. Las lógicas del cuidado infantil. Entre las familias, el Estado y el mercado. Buenos Aires: IDES, 45-72[PDF]academia.edu

Aquí se proyecta el termino de familia como una institución social enfocada en necesidades humanas universales de base biológica; la sexualidad, la reproducción y la subsistencia cotidiana. Ya que "familia" no es una institución aislada, sino que es parte orgánica de procesos sociales más amplios, que incluyen las dimensiones productivas y reproductivas de las sociedades, los patrones, los patrones culturales y los sistemas políticos.

"Relación enfermera- paciente frente a la diversidad cultural. Una mirada en situaciones de cuidado a pacientes indígenas..." [4]

Aquí constituyen elementos para mejorar la calidad de los cuidados de enfermería en contextos interculturales.

[3] García, P. C., Díaz, E. R., & Velasco, R. D. C. G. (2016). *Salud familiar y enfermería*. Editorial El Manual Moderno

[4] Pérez Quintero, C., & Carrasquil1a Baza, D. (2018). Relación enfermera-paciente frente a la

diversidad cultural. Una mirada en situaciones de cuidado a pacientes indígenas. index *de enfermería,* 27(4), 216-220.

3. OBJETO PROBLEMA

PERCEPCIÓN DE LAS FAMILIAS DE COMUNIDADES EXTRANJERAS EN RELACIÓN CON EL CUIDADO QUE BRINDA ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE SALUD DE STANDART NORTE, COMODORO RIVADAVIA 2025.

4.PREGUNTAS AL OBJETO PROBLEMA

1) ¿Cómo influye en las familias de diferentes culturas extranjeras el cuidado que brinda el profesional de enfermería?

2) ¿Cómo se integran las familias de comunidades extranjeras al sistema de salud?

3) ¿Cómo perciben las familias de comunidades extranjeras el cuidado que brinda enfermería en el centro de salud?

4) ¿Cuáles son los facilitadores y barreras en el cuidado, según la percepción de las familias de comunidades extranjeras que acuden al centro de salud Standard Norte?

5) ¿Cómo es la comunicación de las familias de comunidades extranjeras con el equipo de enfermería?

5. FUENTES DEL OBJETO PROBLEMA

A partir de la elevada demanda que asiste al centro de salud de comunidades extranjeras diariamente, motiva el saber, cómo es su cultura, adaptación, integración, comunicación, facilitadores y barreras en relación con el cuidado que brinda el enfermero de dicho centro de salud.

Estas cuestiones conllevan a investigar la percepción de las comunidades extranjeras en relación con el cuidado que se brinda en un sistema de salud, el cual no es de su país natal.

Esta investigación es muy interesante ya que se realiza en el lugar donde se trabaja, con la comunidad extranjera habitante del radio de población que lo comprende al centro de salud de Standart Norte.

6. ESTADO DEL ARTE

El presente estado de arte se construye a partir de aportes teóricos y antecedentes relacionados con la percepción de las familias sobre el cuidado de enfermería, la atención primaria de la salud y la diversidad cultural en comunidades extranjeras.

Si bien existen investigaciones que abordan la percepción del cuidado de enfermería y la atención a poblaciones migrantes, se identifican escasos estudios en el ámbito local que profundicen en la percepción de las familias de comunidades extranjeras en centros de salud de atención primaria. De esta manera conlleva en forma justificada la realización del presente estudio, orientado a comprender, desde la voz y las experiencias de las familias, cómo es vivido y significado el cuidado que brinda enfermería en el Centro de salud de Standart Norte, con el propósito de aportar elementos que contribuyan a la mejora de las prácticas de cuidado y a una atención más integral e intercultural.

Se encontraron artículos de publicaciones que hicieron foco en aspectos del tema seleccionado.

Articulo 1

“. Toma de tierras” y crecimiento urbano en Comodoro Rivadavia: diferenciaciones y tensiones entre migrantes limítrofes, internos y comodorenses...’

Este articulo hace referencia al análisis de las problemáticas urbanas desde el caso de una ciudad que posee particularidades vinculadas a la matriz fundacional petrolera y que a lo largo de su historia urbana refleja una serie de condicionantes que se reflejan en la debilidad de su planificación urbana.

Artículo 2

.” Trabajadores migrantes bolivianos y paraguayos en la construcción: Comodoro Rivadavia, Chubut, Argentina” ...*

Este artículo se avoca al análisis del modo en que se construyen y reproducen situaciones donde el predominio de las adscripciones nacionales, étnicas y de clase, se combinan de modo complejo y se reflejan en los conflictos cotidianos que atraviesan los trabajadores migrantes bolivianos y paraguayos en el rubro de la construcción.

Artículo 3

." Prácticas vecinas listas en torno a la problemática migratoria en Comodoro Rivadavia, Chubut” ...[7]

Este articulo tiene como objeto brindar una serie de aportes que permitan reflexionar acerca de las características que asume la vinculación entre practicas vecina listas

Baeza, B. N. (2015). “Toma de tierras” y crecimiento urbano en Comodoro Rivadavia: diferenciaciones y tensiones entre migrantes limítrofes, internos y comodorenses.

[6] Baeza, B. (2013). Trabajadores migrantes bolivianos y paraguayos en la construcción. Comodoro Rivadavia, Chubut, Argentina. *Trayectorias,* 15(37), 31-52.

Baeza, B. (2015). Prácticas vecinalistas en torno a la problemática migratoria en Comodoro Rivadavia, Chubut. *Construir la ciudad: miradas, imágenes y debates: vecinalismo y universidad (1. " ed., pp. 77-*

86}. *Universitaria de la Patagonia-EDUPA*.

ancladas en el territorio barrial, con la problemática migratoria que a lo largo del tiempo reactiva determinados debates que se encuentran vigentes en la ciudad desde su matriz constitutiva como yacimiento de explotación petrolera.

Artículo 4

." Memoria migrante y escucha de los silencios de las experiencias de las mujeres migrantes bolivianas en Comodoro Rivadavia (Chubut, Argentina)" ...

En este articulo hace referencia analizar las características que asume la experiencia del parto en mujeres migrantes bolivianas en la ciudad de Comodoro Rivadavia(Chubut, Argentina).En su mayor parte estas mujeres provienen de la zona rural de Cochabamba y Potosí, con registros memorísticos del parto indígena como practica desarrollada por ellas o por las mujeres de sus familias, las cuales entran en conflicto con la medicina implementada desde el sistema de salud hegemónico en la sociedad receptora. La respuesta ante los desentendimientos es el silencio, siendo esta manifestación objeto de análisis a través de los diferentes testimonios de las mujeres migrantes bolivianas.

Articulo 5

." Migraciones y cuidados. La enfermería como opción laboral de mujeres migrantes en la ciudad de Buenos Aires" ... http://dx.doi.oro/10.11144/javeriana.uh82.mceo

Este articulo hace referencia al análisis del trabajo respecto a la circulación laboral de mujeres migrantes en la ciudad de Buenos Aires, desde el empleo domestico hacia la enfermería. Se centra en la elección de la enfermería como carrera por parte de migrantes ya residentes en Argentina y muestra su revalorización, como trabajo de

Baeza, B. N. (2013). La memoria migrante y la escucha de los silencios en la experiencia del parto en mujeres migrantes bolivianas en Comodoro Rivadavia (Chubut, Argentina). *Anuario Americanista Europeo, 11.* 179-197.

Mallimaci Barral, A. I. (2016). Migraciones y cuidados. La enfermería como opción laboral de mujeres migrantes en la ciudad de Buenos Aires. *uni'versitas humanística,* (82), 395-428.

cuidado, aunque persisten estigmas que descalifican la presencia de mujeres migrantes en la profesión.

Artículo 6

." El cuidado enfermero en la consulta de enfermería intercultural de la asociación civil Idas y Vueltas, Montevideo-Uruguay" ...'[0] 2018-pdfs.semanticscholar.org

Este articulo analiza la atención de enfermería intercultural a migrantes en Uruguay, desarrollada por la asociación civil Idas y Vueltas. Identifica una población mayormente joven, femenina y latinoamericana, y destaca la importancia del rol enfermero en la gestión de casos. Los resultados aportan información clave para fortalecer el cuidado intercultural y orientar políticas públicas en salud migratoria.

Artículo 7

." Migración y organización social del cuidado en Argentina: un campo de estudio emergente" ...[11] -2018 ri.conicet.gov.ar

Este articulo vincula las migraciones y los trabajos de cuidado en Argentina, cuestionando el enfoque tradicional de las "migraciones de cuidado" centrado en mujeres del sur hacia países del norte. A partir de la historia y la realidad social Argentina, marcada por una débil presencia estatal en los cuidados, propone complejizar este campo de estudio y adaptarlo al contexto local.

Articulo 8

' Balado, L., & Marina, K. (2018). El cuidado Enfermero en la Consulta de Enfermería Intercultural de la Asociación Civil Idas y Vueltas, Montevideo-Uruguay. *Revista uruguaya de enfermería,* f3(2), 22-33.
[11] Magliano, M. J., Mallimaci Barral, A. I., Borgeaud Garciandia, N., & Rosas, C. A. (2018). Migración y organización social del cuidado en Argentina: un campo de estudio emergente.

” Mujeres migrantes y violencia en Argentina: experiencias e implicancias en la salud/enfermedad/cuidado” ...[12] https://doi.org/10.1590/1982-0259.2021.e77802

El articulo analiza las experiencias de violencia vividas por mujeres migrantes bolivianas y del norte argentino en el trabajo agrícola en Argentina y su impacto en la salud. A partir de un estudio etnográfico, muestra que estas violencias están vinculadas a la discriminación de género y racial y a contexto de vulnerabilidad social que atraviesan sus trayectorias migratorias.

Artículo 9

.” Percepciones de los equipos de salud en torno a las mujeres migrantes bolivianas y peruanas en la ciudad de Córdoba” ...[13] 2015-scielo.orci.mx

Este articulo analiza las percepciones de los equipos de salud sobre mujeres migrantes peruanas y bolivianas en la ciudad de Cordoba y su acceso al sistema de salud durante el embarazo y el parto. Destaca la necesidad de incorporar una perspectiva histórico-política y cultural para una atención sanitaria adecuada a sus trayectorias y prácticas culturales.

Articulo 10

.” Comunidad obrera, género y políticas asistenciales: Comodoro Rivadavia 1922-1932” .[14] Andujar-2015-ri.conicet.gov.ar

Este articulo analiza la conformación de comunidades obreras y las políticas asistenciales de YPF en comodoro Rivadavia entre 1922-1932, desde una perspectiva

---

' Linardelli, M. F. (2021). Mujeres migrantes y violencia en Argentina: experiencias e implicancias en la salud/enfermedad/cuidado. *Revista Katálysis,* 24(2), 342-352.

’[3] Aizenberg, L., Rodríguez, M. L., & Carbonetti, A. (2015). Percepciones de los equipos de salud en torno a las mujeres migrantes bolivianas y peruanas en la ciudad de Córdoba. *Migraciones internacionales, 8(1),* 65-94,

[14] Andújar, A. N. (2015). Comunidad obrera, género y políticas asistenciales: Comodoro Rivadavia, 1922-1932.

de género. Examina como las demandas y conflictos de trabajadores influyeron en el alcance y los límites de dichas políticas y en la construcción de derechos laborables.

Artículo 11

." Mujeres migrantes en Chubut: cuidados y prácticas alimentarias en contextos de aislamiento social preventivo y obligatorio... [1]' 2021-publicaciones.unpaz.edu.ar.

Este articulo recupera las voces de mujeres migrantes latinoamericanas en Argentina y analiza, desde una perspectiva interseccional, las desigualdades que atraviesan el sostenimiento de los cuidados y las practicas alimentarias. Destaca como género, clase, origen étnico-cultural y nacional se cruzan produciendo relaciones de poder y múltiples formas de desigualdad

Artículo 12

Políticas[16] localizadas en salud y sus tensiones sobre el cuidado: Mujeres migrantes en Comodoro Rivadavia..." CSBarriaOyarzo-2020 ri.conicet.gov.ar

La migración influye mucho en el cuidado de salud en la ciudad de Comodoro Rivadavia, con los artículos que previamente se visualizan, fundamenta la investigación a realizar ya sea las políticas, los movimientos, el género y las barreras que se van generando en el sistema de salud.

Artículo 13

[15] Baeza, B., & García, A. (2021). Mujeres migrantas en Chubut: cuidados y prácticas alimentarias en contextos de Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio. 8OROES, (19), 11-20.
[1*] Barria Oyarzo, C. S. (2020). Políticas focalizadas en salud y sus tensiones sobre el cuidado: Mujeres migrantes en Comodoro Rivadavia.

“Diversidad cultural en salud, competencia de la Enfermería transcultural"[17]

Analiza la conciencia cultural, conocimientos, habilidades, encuentros y deseos culturales, como proceso integrador de la actividad enfermera en la asistencia socio sanitaria con el propósito de poder ofrecer una herramienta que permita reconocer la propia cultura del profesional de salud y la del usuario.
La competencia cultural es una herramienta clave en el desarrollo de la enfermería transcultural. ..

Artículo 14

“Comunicación intercultural en contextos atravesados por la diversidad cultural” [1]

En este artículo se incluyen las percepciones de los propios usuarios sobre la capacidad de comunicación con los profesionales; para ello se aplica la técnica de observación durante 18 semanas y se realizaron encuestas a médicos de distintas especialidades y enfermeros...

Articulo 15

El cuidado del “otro”. Diversidad cultural y enfermería transcultural.[1^]

En este artículo trata de la velocidad de los cambios socioculturales que transforman, no solo la composición sociodemográfica de las diversas sociedades sino también su sistema de valores.
Aquí se realiza una reflexión del etnocentrismo (visión del mundo), el relativismo cultural, la diversidad y contacto cultural dentro de la práctica de enfermería...

"Martín, S. R., & Martín, S. R. (2020). Diversidad cultural en salud, competencia de la Enfermería transcultural. *Enfermería en cardiología. revista científica e informativa de la Asociación Española de Enfermería en Cardiología,* (80), 6-10.
' Perusset, M. (2023). Comunicación intercultural en contextos atravesados por la diversidad cultural. *Lengua y Sociedad,* 22(1), 101-116.
' Gómez, P. (2001). El cuidado del'otro'. Diversidad cultural y enfermería transcultural.

Articulo 16

“Atención Primaria de la salud e interculturalidad en comunidades diaguitas en Salta y Catamarca, Argentina” *[0]

Este articulo analiza la atención primaria de la salud en comunidades diaguitas del noroeste argentino y las percepciones comunitarias sobre dicha atención.
Señala tensiones entre el sistema de salud público y la medicina tradicional, destacando la falta de enfoques interculturales pese al reconocimiento formal de derechos indígenas y la revalorización de los saberes tradicionales en las comunidades.

7. MARCO REFERENCIAL-CONCEPTUAL-TEÓRICO (MRCT)

El Centro de Atención Primaria de la Salud (CAPS) Standard Norte fue inaugurado en mayo de 2010 en la zona norte de Comodoro Rivadavia, como parte de una estrategia de fortalecimiento del primer nivel de atención en nuestra ciudad.
Desde sus inicios, fuimos parte activa de este proyecto, compartiendo no solo la responsabilidad de brindar atención, sino también el compromiso de construir salud junto a la comunidad.
En su etapa inicial, el CAPS funcionó de manera articulada con el sistema de salud municipal, compartiendo instalaciones y recurso humano, esa integración fue profundamente enriquecedora: nos permitió tejer lazos interinstitucionales, intercambiar saberes y consolidar una identidad basada en la Atención Primaria de la Salud (APS)como estrategia de abordaje integral.
La APS, definida en la Declaración de Alma-Ata (1978) y reafirmada en la de Astaná (2018), constituye la base de un sistema de salud equitativo, accesible, centrado en las personas y con fuerte participación comunitaria.

[20] Guerreiro, L. G., & Wahren, J. (2023). Atención Primaria de la Salud e interculturalidad en comunidades diaguitas en Salta y Catamarca, Argentina. *Ciencia e Interculturalidad,* 32(01), 86-105.

No se trata solo de atención médica, sino de la promoción de la salud, prevención de enfermedad, rehabilitación y el trabajo en terreno. En ese sentido, CAPS Standard Norte no es solo un lugar de consulta, sino un espacio de referencia territorial, pensado para estar cerca de las necesidades reales de la comunidad.

Su ubicación estratégica y su condición de ser el centro más grande de la zona norte hacen que su rol sea fundamental para garantizar el acceso efectivo a la salud.

Nuestra atención con horario extendido-lunes a viernes de 8:00 a 18:00hs

Sábados de 8:00 a 14:00hs -responde a una demanda creciente, y a la necesidad de adaptar nuestros servicios a los tiempos y realidades de la comunidad.

La pandemia de COVID-19 trajo consigo profundos cambios en todas las dimensiones del trabajo en salud. Durante ese período, por motivos vinculados a decretos municipales y al contexto epidemiológico, el personal municipal dejó de formar parte del equipo.

Aun así, lo vivido hasta entonces reafirmar nuestras convicciones:"-cuando hay voluntad colectiva y vocación de servicio, la unión rompe cualquier barrera. Recordamos con gratitud a quienes ya no están físicamente, pero siguen presentes en nuestra tarea diaria, a través de sus huellas en la atención y en el espíritu de equipo.

Este proyecto institucional que hoy impulsamos, parte de esa historia compartida y se proyecta hacia el futuro con el objetivo de fortalecer la estrategia de APS, profundizar el trabajo en terreno y comunitario, e integrar activamente al equipo de salud en la promoción y prevención, con actividades participativas, campañas, visitas domiciliarias, articulación intersectorial y escucha activa de las necesidades locales.

Entendemos por Salud como un derecho humano y la atención primaria como el pilar fundamental para garantizar.

El centro de salud se ubica en la calle 8 de diciembre al 300 del barrio Standard Norte.

Aquí se ha mencionado el concepto atención primaria de la salud; como parte de la investigación; se mencionará varios conceptos como parte del objeto a investigar:

"Percepción," como un proceso caracterizado por los procesos de abstracción y búsqueda de la simplicidad o pregnancia" *[1] ¡ounals.ooenedition.org

[21] Oviedo, G. L. (2004). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría Gestalt. *Revi'sta de* estudios *sociales,* (18), 89-96.

“Migración... se entiende, son los desplazamientos de personas que tienen como intención un cambio de residencia desde un lugar de origen a otro destino atravesando algún límite geográfico.. [22]

“cuidado.” cuidar es una actividad humana que tiene un componente no profesional; se entiende como el corazón de la enfermería profesional... [23]

“enfermero. Comprende que esta formación ocurre dentro de la relación enseñanza-aprendizaje, formal e informal... [24]

“comunidad... Un concepto sociológico fundamental que se relaciona con las interacciones sociales y los lazos emocionales entre los individuos” ... (Weber Max,1987, Economía y Sociedad, Mexico, Fondo de cultura Económica)[2’]

“familia. Es el grupo de personas entre quienes existe un parentesco de consanguinidad por lejano que fuere...”[26]

Como, Teoría de Enfermería para sustentar el objeto de investigación es “Teoría de cuidados culturales de M. Leininger”

Madeleine M. Leininger (1920...)” Teoría de la diversidad y la universalidad de los cuidados culturales”. Se basa en principales supuestos:1) los cuidados son la esencia de la enfermería y constituyen un objetivo distintivo, dominante, primordial y unificador.

2)los cuidados (prestación de cuidados) culturales son vitales para el bienestar, la salud, el crecimiento y la supervivencia, y para afrontar los impedimentos físicos o mentales o la muerte

3)los cuidados culturales forman el medio holístico más amplio para saber, explicar, interpretar y predecir los fenómenos de los cuidados enfermeros y, de este modo, guiar la práctica de éstos.

[2*] Sánchez, E. (2000). Definiciones y conceptos sobre la migración. *Recuperado de http.//catarina. udlap. mx/u l a/lales/documentos/Iri/guzman c e/capitulo 1. pdf.*

[23] De La Cuesta Benjumea, C. (2007). El cuidado del otro: desafíos y posibilidades. /nvest’gación y *educación* en *enfermería,* 25[1), 106-112.

[24] Chrizostimo, M. M., & Brandáo, A. A. P. (2015). La formación profesional del enfermero: ‘estado del ane'. *Enfermería global, 14(4),* 414-445.

[*,] De Marinis, P, (2010). La comunidad según Max Weber: desde el tipo ideal de la Vergemeinschaftung

hasta la comunidad de los combatientes. *Papeles del CEIC. International Journal on Collective Identi'ty Research,* (1), 1-36.

[26] Oliva Gómez, E., & Villa Guardiola, V. J. (2014). Hacia un concepto interdisciplinario de la familia en la globalización. *Justicia juris,* 10(1), 11-20.

4) La enfermería transcultural es una disciplina y una profesión de los cuidados humanística y científica, cuyo principal objetivo es servir a los individuos, grupos, comunidades, sociedades e instituciones....

La universalidad de los cuidados revela la naturaleza común de los seres humanos y de la humanidad, mientras que la diversidad de los cuidados pone de manifiesto la variabilidad y las características únicas de los seres humanos.
La Teoría de los Cuidados Culturales de Madeleine Leininger sostiene que el cuidado es la esencia de la enfermería y que este debe ser culturalmente coherente, respetando los valores, creencias y prácticas de cada persona y su comunidad. Esta teoría resulta fundamental para la presente investigación, ya que permite comprender y valorar cómo la diversidad cultural influye en la percepción del cuidado de enfermería, favoreciendo una atención humanizada, respetuosa e inclusiva en contextos de Atención Primaria de la Salud.

8. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1) Comprender la percepción de las familias de comunidades extranjeras sobre el cuidado que brinda el enfermero/a en el centro de salud de Standard Norte.

2) Identificar las barreras y facilitadores que influyen en el acceso a la atención de enfermería, según la percepción de las familias de comunidades extranjeras que asisten al centro de salud.

3) Describir de qué manera las familias de comunidades extranjeras integran los cuidados que proporciona enfermería en su vida cotidiana.

9. RELEVANCIA ACADÉMICA

Este trabajo aporta conocimiento al campo de la enfermería y la salud comunitaria, al analizar cómo perciben las familias de comunidades extranjeras el cuidado que brinda el personal de enfermería en un centro de atención primaria de salud. Él mismo permite conocer experiencias y opiniones que no siempre son consideradas en las investigaciones, en especial en contextos con diversidad cultural.

Da lugar a la voz de las familias, permitiendo comprender cómo viven la atención recibida, qué valoran del cuidado y qué aspectos consideran importantes en la relación con el personal de salud. Esto favorece el conocimiento académico, ya que no se centra solo en procedimientos o técnicas, sino también en el trato, la comunicación y el respeto por las diferencias culturales.

Este trabajo contribuye a ampliar el conocimiento sobre el cuidado de enfermería en contextos comunitarios y con diversidad cultural y puede ayudar como antecedente para futuras investigaciones en enfermería, ya sea para estudiantes, profesionales de enfermería y otras áreas de la salud. De esta manera favorece la importancia de un cuidado integral, humano y culturalmente respetuoso en el primer nivel de atención.

CAPITULO II-DIMENSION DE LA ESTRATEGIA GENERAL

1. TIPO DE DISEÑO

El presente trabajo presenta un tipo de diseño cualitativo, inductivo y descriptivo, con un enfoque fenomenológico interpretativo ya que comprende la conducta humana desde el marco de referencia de los actores. Se fundamenta de esta manera para obtener los resultados esperados. Para la presente investigación se propone evaluar e interpretar información obtenida a través de recursos como entrevistas, conversaciones y observación, con el propósito de indagar en su significado lo más profundo posible basado en la percepción e interpretación de los actores, como se sienten con respecto al cuidado brindado por el enfermero en el centro de salud de Standard Norte.[27]

En cuanto al análisis fenomenológico interpretativo está dirigido a comprender la experiencia vivida y tiene sus bases teóricas en la filosofía.
Según Polit-Hungler: “el objetivo de la investigación fenomenológica es describir plenamente la experiencia vivida y las percepciones a que da lugar” (1999, p.238)

2. POBLACION EN ESTUDIO

Los actores sociales identificados en el objeto de investigación o problema son las distintas familias de comunidades extranjeras que asisten al centro de salud de Standard Norte para su respectiva atención, en la ciudad de Comodoro Rivadavia, año 2025.

*[7]Duque, H., & Aristizabal, E. (20a 9). Análisis fenomenológico interpretativo. Una guía metodológica para su uso en la investigación cualitativa en psicología. *Pensando psicología,* 15(25), 1-24.

Esta población está compuesta por personas de diferentes nacionalidades (Bolivia, Paraguay, Perú, Chile...) que han llegado a nuestro país, las cuales han formado familias, en su mayoría de origen boliviana y asisten al centro de salud para su atención, ya que no poseen cobertura médica de obra social. Familias la mayoria con nivel de escolaridad semicompleta (primaria completa, secundario incompleto, algunos que han iniciado la universidad...) trabajadores de la construcción, empleadas domésticas, amas de casa y empleados de comercio. Población heterogénea, con distintas costumbres, formas de organización familiar y modos de relacionarse con el sistema de salud.

La finalidad de trabajar con esta población es interpretar desde la singularidad de cada familia o persona su percepción con respecto al cuidado que brinda el enfermero y registrar el significado que los mismos le dan al hecho social en estudio.

3. SELECCION DE MUESTRA/CASOS

Los casos seleccionados como punto de partida para el trabajo de campo, se realiza mediante el procedimiento de selección de una muestra intencional original, ya que cumplen con las características de interés para la investigación, se seleccionan a través de la muestra en cadena o por redes(bola de nieve), se trabaja en red con las trabajadoras comunitarias del centro de salud para identificar las familias de comunidades extranjeras que asisten al mismo para así poder continuar con la investigación. (Polit.Hungler, sexta edición, cap.12, pag.285).

4. CRITERIOS DE SELECTIVIDAD

Criterio de inclusión:

Adultos de familias de comunidades extranjeras identificadas en red con el equipo de trabajadoras comunitarias que asisten frecuentemente al centro de salud.
Familias que estén de acuerdo en participar, colaborar en la elaboración del presente trabajo de investigación y firmar el consentimiento informado correspondiente.

Criterio de Exclusión:

Familias de comunidades extranjeras que se hayan cambiado de centro de salud para su atención.
Familias de comunidades extranjeras que se hayan mudado a otra ciudad.

Criterio temporo-espaciales:

Se realizó en el mes de octubre 2025, en el Centro de salud de Standard Norte y en los domicilios de las familias que corresponden al radio de este, dentro del horario laboral de 8 a 18 HS.

Criterios de eliminación:

Fallecidos y personas con problema de salud grave, no serán entrevistados.

5. ASPECTOS ETICOS-BIOETICOS.

Los criterios éticos y bioéticos de la presente investigación requieren principios de respeto a las familias, personas, que van a ser entrevistadas y como seres autónomos, ya que tienen principio de autonomía es necesario recalcar que tienen "el derecho de participar en forma voluntaria, rehusarse o retirarse del estudio sin penalización o perdida de los beneficios a que tiene derecho". [2®]

Hay que mencionar, además el aceptar o no el consentimiento informado, él cual es el mecanismo donde la persona confirma su voluntad de ser parte del estudio, después de haber tomado conocimiento de los objetivos de la presente investigación. A su vez cabe destacar siempre el respeto del investigador hacia el entrevistado, asegurando un buen trato que sea equitativo y sin discriminación (principio de justicia), evitar causar daño intencionalmente al entrevistado (principio de no maleficencia) el presente trabajo resguardó la privacidad y la confidencialidad de las personas, los datos obtenidos fueron anónimos, es decir fueron exclusivamente utilizados para la confección de dicho trabajo de investigación.[2]

El modelo de consentimiento informado para entrevista fué utilizado como herramienta para confeccionar dicho trabajo y así recolectó los datos precisos para lograr los resultados esperados. (Ver anexo).

Además, se respetó las leyes vigentes para dicho consentimiento, la "ley 25326 de Habeas Data n 25326-Protección de datos personales, Ley 26529 consentimiento informado y la confidencialidad de datos está garantizada por la Declaración de Helsinki (derecho a la autodeterminación) y todas sus enmiendas."

Poblete-Troncoso, M., & Sanhueza-Alvarado, O. (2005). Principios bioéticos para la práctica de investigación de enfermería. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social, 13(3),*

161-165.

[2] Carrasco-Aldunate, P., Rubio-Acuña, M., & Fuentes-olavarría, D. (2012). Consentimiento informado: un pilar de la investigación clínica. *Aquichan, 12(1),* 32-41.

CAPITULOIII-DIMENSION DE LAS TECNICAS DE RECOLECCION Y ANALISIS DE LA INFORMACION

1- MAPEO/CARTOGRAFÍA SOCIAL

En el presente trabajo, el mapeo social se orienta al reconocimiento del territorio donde residen las familias de comunidades extranjeras que asisten al Centro de Atención Primaria de la salud Standart Norte, en la ciudad de Comodoro Rivadavia. Este proceso permitió identificar no solo la localización del Caps., sino también los recorridos habituales que realizan las familias para acceder al servicio de salud, los medios de transporte utilizados y las condiciones territoriales que influyen en la atención.

Las familias entrevistadas residen principalmente en zonas aledañas al Caps, aunque algunas se ubican en sectores más periféricos del barrio, lo que implica recorridos que pueden realizarse a pie, en transporte público o mediante vehículos particulares. En muchos casos, las personas refieren trasladarse caminando cuando la distancia lo permite; sin embargo, cuando el clima es caracterizado por fuertes vientos, bajas temperaturas y lluvias frecuentes propias de la región, el acceso se vuelve más dificultoso, especialmente para quienes concurren con niños pequeños o adultos mayores.

El transporte público constituye una alternativa importante para el acceso al centro de salud, aunque los horarios y frecuencias no siempre coinciden con las necesidades de las familias, lo que puede generar demoras o ausencias en los controles programados. Asimismo, las condiciones laborales de muchos integrantes del grupo familiar, con horarios extensos o rotativos, inciden en la posibilidad de asistir al Caps durante el horario de atención.

Una vez que las familias llegan al centro de salud, el ingreso se realiza el sector administrativo, donde el personal de admisión recepciona a los usuarios, registra la consulta y orienta hacia el servicio correspondiente. En el caso de las consultas de enfermería, el personal se presenta como primer contacto dentro del equipo de salud,

brindando orientación, control de signos vitales, seguimiento de esquemas de vacunación, curacíones y consejerías en salud.

Las familias destacan que, desde el momento del ingreso al Caps, el trato recibido suele ser respetuoso y cordial, lo que favorece la confianza en el servicio. El espacio de enfermería es percibido como accesible y cercano, constituyendo un punto de referencia para consultas espontáneas y acompañamiento en el proceso de cuidado.

El mapeo permitió además ubicar los principales espacios comunitarios que forman parte de la vida cotidiana de las familias, tales como escuelas, jardines, iglesias, comedores comunitarios y espacios barriales, los cuales cumplen un rol relevante en la construcción de redes de apoyo social y en la difusión de información sobre el acceso a los servicios de salud.

A partir de este análisis territorial, se identificaron facilitadores y barreras en el acceso a la atención de enfermería. Entre los facilitadores se destacan la proximidad del Caps para parte de la población, el trato humanizado del personal y la presencia de redes comunitarias que orientan a familias. En cuanto a las barreras, se reconocen las distancias en algunos sectores del barrio, las condiciones climáticas, las dificultades de transporte y los horarios laborales, factores que pueden limitar la continuidad del cuidado. De esta manera, la cartografía social permitió comprender que el acceso a la atención de enfermería no depende únicamente de la existencia del servicio, sino de la interacción entre condiciones territoriales, sociales y culturales que configuran la experiencia de cuidado de las familias migrantes.

2- TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS

ENTREVISTA ABIERTAS SEMIESTRUCTURADA

La entrevista fue abierta/semiestructurada, la misma se realizó en el domicilio de la familia con previo aviso y autorización de la familia. Fue en forma personal a través de grabación y apuntes de datos en libreta de campo sobre aspectos que se fueron tomando durante la entrevista que puedan resultar útiles para la interpretación.
Se entrevistó a 7 familias de comunidades extranjeras y se realizó 16 preguntas a cada familia.
Se consideraron las cuestiones éticas para lo cual cada participante debió dar su consentimiento para el estudio y ser grabados. (VER ANEXO —ANEXOI)

PREGUNTAS:

1) ¿Podrías contarme un poco sobre vos y tu experiencia viviendo en Argentina?
2) ¿Hace cuánto tiempo acudís al centro de salud de Standart Norte y con qué frecuencia lo haces?
3) ¿Cuál es tu opinión en general de la atención de enfermería en este centro de salud?
4) ¿Cuál fue la sensación al recibir los primeros cuidados durante la atención por parte del personal de enfermería?
5) ¿Qué sensaciones percibió al conocer el sistema de salud argentino?
6) ¿Cómo te sentís al acudir a este centro de salud como persona extranjera? Y tu familia?
7) ¿Cómo te sentís al participar junto a tu familia en actividades preventivas o de seguimiento médico? Por qué?
8) ¿Cómo es tu relación y el trato que recibís de los enfermeros?
9) ¿Qué sentimientos o emociones te genera el trato recibido?
10) ¿Tus costumbres, creencias o cultura son respetadas durante la atención de enfermería? ¿Por qué?

11) ¿Notas diferencia en el trato que recibís, con el que reciben las personas de otras comunidades? A qué se debe? ¿Cuáles?
12) ¿Qué beneficios percibís al ser atendido en el centro de Salud? ¿Cómo te sentís?
13) ¿Qué dificultades te genera la atención en el centro de Salud? Me podrías contar.
14) ¿Cómo percibís la forma en que el personal de enfermería se comunica con vos y tu familia? (lenguaje, comprensión, paciencia)
15) ¿Qué aspectos del cuidado de enfermería te generan mayor confianza o seguridad? Por qué?
16) Según tu opinión ¿qué se podría mejorar para brindar una mejor atención a personas extranjeras?
Como para finalizar, ¿Podes contar alguna situación significativa en el cuidado que hayas tenido con el personal de enfermería?

3- ANALISIS DE LOS

DATOS CODIFICACION

GENERAL

Orden de informantes(I): denominación por números 1, 2, 3, 4, 5,6 y 7.
Edad: E seguido de número de años
Identidad de Género: F (Femenino), M (Masculino), A (Auto percibido).
Familiar: Ma (Madre), Pa (Padre), S(Sobrina/o), H(Hija)
Tiempo de Residencia: TR
Origen: O, seguido de la nacionalidad correspondiente
0: B (Bolivia)
0:P (Perú)
O: R D (República Dominicana)
O: PA(Paraguay)
O: CH (Chile)

MATRIZ DE DATOS

Pregunta N°1		**¿Podrías** contarme un poco **sobre vos y tu experiencia, viviendo en Argentina?**				
N° **CODIGO**	**RELATO TEXTUAL**	**COMEhITARIOS**	RED 1	RED 2	RED 3	RED 4
I:1 Ma E (32) F TR (28) O: B	“Yo vivo muy tranquila acá, toda mi familia está acá. Yo vine de Salta, donde había crecido, donde nació mi primera hija. Pero mi origen de mí es de Bolivia. Yo vine a los cuatro años acá, a la Argentina"		"Vivo muy tranquila acá, toda mi familia está acá... mi origen es Bolivia... vine a los cuatro adios”	Los informantes aquf refieren una opinión general positiva sobre vivir en Argentina, destacando estabilidad, buen trato y oportunidades laborales.	Manifestación a una adaptación mayormente positiva, donde el arraigo y la estabilidad emocional se sostienen en experiencias de trato respetuoso.	Integración positiva al país, marcada por oportunidades y ausencia de discriminación.
I:2 s E (35) F TR (15) O: P	“Sí, yo llegué hace como 15 años y bueno, apenas el primer año llegué. ¿Para qué? A mí me recibieron bien, mucha gente de confianza. Me gustó, me gustó. Por ahí sí el lugar, el clima, como que era medio... no estoy acostumbrada, pues		"Me recibieron bien... estuve internada... me trataron muy bien.”			

	soy de Perú y es tropical. Pero bueno, en el sentido este que llegué y a los meses estuve mal, así que llegué a estar en el hospital internada, me acuerdo, 15 días, de las cuales me trataron muy bien, o sea, en su momento bien. Y hasta el día de hoy, que también estuve internada hace unos meses, hace unos años atrás en el hospital, y también, o sea, vi... Bien, muy bien.”					
I:3 Ma E (30) F TR (10) 0: B	“Si, yo desde que llegué, desde que el dia que llegué trabajé, así que estoy muy agradecida con la gente de Argentina y me han tratado excelente y pues me siento como en casa, así que estoy muy feliz de vivir acá."		"Desde que llegué trabajé... me siento como en casa.”			
I:4 Ma	“Acá en Argentina, sí, bien, yo estoy bien nomás.		“No... tranquilo... acá te tratan			

E (45) F TR (14) O: B	No, no, tranquilo. Es como tu país, acá te tratan bien, por lo menos nadie me insultó y no me discriminó nada. Eso no sé, porque yo no escuché en Bolivia tampoco, no sé cómo será eso.”	¿Tuviste algún problema cuando ingresaste al país? ¿Te atendieron bien? ¿Viste diferencia? Sí. ¿Viste diferencia en el trato nuestro con el de Bolivia?	bien... nadie me insultó ni discriminó."			
I:5 H E (20) F TR (12) 0: R D	“Sí, al principio sí me costó bastante acostumbrarme al tema del clima, las personas, era todo un cambio muy diferente. Pero después me fui acostumbrando de a poco, me costó sí, pero de a poco me fui acostumbrando. Bien, Desde que llegué acá siempre me atendí. Bien “		"Me COStÓ bastante... después me fui acostumbrando".			
I:6 Ma	Muy buena, muy linda		“Muy buena, muy linda"			

E (63) F TR (25) O: PA						
I:7 S E (51) F TR (18) O: CH	“Bueno, vengo de Chile, de la décima primera región que es Puerto Aysén. Y bueno, traigo una experiencia amarga y dulce a la vez, pero triste en que la situación no debería haber sido de esa manera llegar aquí. Pero después conociendo, teniendo oportunidad de trabajo, las cosas se fueron dando de otra manera. Bien. Y voy a cumplir yo 18 años.”		“Traigo una experiencia amarga y dulce... después con trabajo las cosas cambiaron”			

CATEGORIA DE ANALISIS: Integración sociocultural positiva de las familias, sostenida por buena recepción, adaptación y oportunidades de trabajo.

Pregunta N°2		¿Hace **cuánto tiempo, acudis al centro de** salud de Standart Norte y con qué frecuencia lo haces?				
N° **CODIGO**	**RELATO TEXTUAL**	COMENTARIOS	RED 1	RED 2	RED 3	RED 4
I:1 Ma E (32) F TR (28) O: B	"A ver, vine acá al barrio en 2010. Cortantemente, porque me fui de otro barrio, estuve por los kilómetros cinco. Y es donde más voy a la regional."		"vine acá al barrio en 2010. Cortantemente, porque me fui de otro barrio..."	Se puede observar en los informantes que indican un uso continuo o reciente del centro de salud, con frecuencias variables, pero en general con buena recepción.	La relación con el centro de salud muestra continuidad y funcionalidad, adaptada a necesidades personales y familiares	El vínculo con el centro de salud es constante y funcional, aunque con frecuencias diversas.
I:2 s E (35) F TR (15) O: P	"Y hace años, desde que llegué, desde que llegué hace como 15 años. Y la verdad que sí, me gusta, me gusta cómo me reciben. Sí, sí, no tanto, pero bueno, sí, por lo general, frecuente. Bien, muy bien"		"..desde que llegué hace como 15 años. Y la verdad que sí, me gusta, me gusta cómo me reciben".			
I:3 Ma E (30)	"Desde 2019. Cada año para los chicos y en caso de que se enferma, pues		"Desde 2019. Cada año para los chicos..."			

F TR (10) O: B	la llevo al momento. Si no hay, la llevo al hospital. Perfecto.”					
I:4 Ma E (45) F TR (14) O: B	“Hace mucho ya. Desde que vine. Ah, por ahí un ai°to voy tres veces, cuatro veces. Depende, que se enferma mi nena y tengo que llevárselo así”		“Hace mucho ya. Desde que vine. por ahí un año voy tres veces, cuatro veces. Depende...”			
I:5 H E (20) F TR (12) O: R D	“Desde que llegué acá siempre me atendí. Bien, No sé, una vez al año, dos veces al año.”		“Desde que llegué... una o dos veces al año”			
I:6 Ma E (63) F TR (25)	“Y yo desde que me volví al barrio, que todavia no hace un año. Y el que yo me fui, me estudié, me recibi, volví al barrio. Y esta chica que trabaja en el barrio.”		“Y yo desde que me volví al barrio, que todavía no hace un año.”			

O: PA						
I:7 S E (51) F TR (18) O: CH	“Y creería que más concurrido con el tema de la diabetes, eran 4 o 5 años. Una vez al año, por semana. Bueno, ahora con el tema de la enfermedad, así un poquito más, pero relativamente no mucho tiempo. No soy muy una persona de ir constantemente, estar bien. Me dejo estar”		“Y creería que más concurrido con el tema de la diabetes, eran 4 o 5 años.”			

CATEGORIA DE ANALISIS: Asistencia y concurrencia frecuente de las familias en busca de controles, vacunación u otros servicios al centro de salud.

Pregunta N°3		**¿Cuál es tu opinión en** general de la atención de enfermería en este centro de salud?				
N° **CODIGO**	**RELATO TEXTUAL**	COMENTARIOS	RED 1	RED 2	RED 3	RED 4
I:1 Ma E (32) F TR (28) O: B	"Y en todos los sentidos, yo siempre me he sentido cómoda desde el momento que he venido acá, siempre atendía con las chicas de acá. La verdad, muy linda la atención. Perfecto."		"Siempre me he sentido cómoda"	Los informantes aquí valoran de manera positiva la atención de enfermería, resaltando amabilidad, paciencia y rapidez.	El cuidado del enfermero es altamente favorable, evidenciando un vínculo humano y profesional.	La atención de enfermería es valorada como amable, eficiente y respetuoso.
I:2 s E (35) F TR (15) O: P	"Son muy pacientes, son muy pacientes. Son muy pacientes, en caso mio, muy pacientes, con los chicos igual.		"Son muy pacientes"			
I:3 Ma E:30 F	"Son muy amables, te atienden al momento y te explican si está algo mal. Te recetan si no tiene hecho al momento y si no te lo dan al momento. Perfecto."		"Son muy amables y atienden al momento"			

TR (10) O: B						
I:4 Ma E (45) F TR (14) O: B	“Para mí me atendieron siempre bien. No, no, no.”		“Siempre me atendieron bien”			
I:5 H E (20) F TR (12) O: R D	“No tengo quejas, la verdad sí me atendieron bien, siempre.”		“No tengo quejas, me atendieron bien”			
I:6 Ma E (63) F TR (25) O: PA	“Sí. Me agrada, pero no en otros sitios.”		“Me agrada la atención aquí”			

I:7 s E (51) F TR (18) O: CH	“Bueno, conmigo relativamente han sido todos buenos.”		“Conmigo han sido todos buenos.”			

-CATEGORIA DE ANALISIS: Valoración positiva de la atención de enfermería por la paciencia y amabilidad.

Pregunta N°4		¿Cuál fue la sensación al recibir los primeros cuidados durante la atención por parte del personal de enfermería?				
N° CODIGO	**RELATO TEXTUAL**	COMENTARIOS	RED 1	RED 2	RED 3	RED 4
I:1 Ma E (32) F TR (28) O: B	"Las chicas siempre son muy atentas y siempre te hablan con respeto. Me he sentido cómoda desde que vine. Muy linda la atención."		"Las chicas siempre son muy atentas y siempre te hablan con respeto."	Los informantes describen sensaciones iniciales positivas, marcadas por respeto, calidez y acompañamiento.	Interpreto que las primeras sensaciones estuvieron marcadas por alivio y confianza, gracias a un trato igualitario y contenedor.	Las primeras experiencias de cuidado generan comodidad, contención y confianza.
I:2 s E (35) F TR (15) O: P	"Me sentí contenta, porque era otra atención comparada de dónde vengo. El trato es totalmente diferente.		"Me sentí contenta, porque era otra atención comparada de dónde vengo"			
I:3 Ma E (30) F	"Me trataron como cualquiera de Argentina. No hubo discriminación. Me sentí bien atendida."		"Me trataron como cualquiera de Argentina.			

TR (10) O: B			No hubo discriminación"			
I:4 Ma E (45) F TR (14) O: B	“Bien, buena atención. Me sentí cómoda, como en casa. No, me trataron mal.”		“Bien, buena atención. Me sentí cómoda”			
I:5 H E (20) F TR (12) O: R D	“Estaba nerviosa, pero me hicieron sentir cómoda. Buena atención en general.”		“Estaba nerviosa, pero me hicieron sentir cómoda”			
I:6 Ma E (63) F TR (25) O: PA	“Conozco a los enfermeros, así que fue buena atención. Mi hermana tuvo un momento incómodo, pero luego bien.”		“Conozco a los enfermeros, así que fue buena atención.”			

I:7 S E (51) F TR (18) O: CH	“Buenísima atención. Mucha calidez, respeto y cariño.”		“Buenísima atención. Mucha calidez, respeto y cariño.”			

CATEGORIA DE ANALISIS: Cuidado inicial brindado con respeto y trato igualitario lo que genera comodidad.

Pregunta N°5		¿Qué sensaciones, percibió, al conocer el sistema de salud argentino?				
N° **CODIGO**	**RELATO TEXTUAL**	**COMENTARIOS**	**RED 1**	RED 2	RED 3	RED 4
I:1 Ma E (32) F TR (28) O: B	“Siempre he tenido respeto acá en Argentina desde el momento que vengo. Siempre me han atendido bien. Y cuando llegué acá a Comodoro, nunca me hicieron una desigualdad”	¿Se te respetó?	“Siempre he tenido respeto acá en Argentina desde el momento que vengo. Siempre	Los informantes destacan accesibilidad, gratuidad y buen trato al	Se observa que la accesibilidad gratuita y el respeto en el sistema de	El sistema de salud argentino se percibe

	“Siempre me trataron igual que a los demás. Y siempre he estado agradecida de eso. Bien.”		me han atendido bien.”	ingresar al sistema de salud argentino.	salud argentino generan sorpresa positiva y agradecimiento en los informantes.	accesible, gratuito y más equitativo que en sus países de origen.
I:2 s E (35) F TR (15) O: P	“Me pareció bueno, porque si bien acá, más allá de que yo sea una persona extranjera, de las cuales me sentí bien, porque llegando al hospital, á la internada, no tuve, no me pidieron ningunos medicamentos, que algo fue para mi favor grande" "Porque yo no contaba con la economía todavía, algo que, en mi país, por ahí, es difícil, ¿no? Allá si te enfermas tenés que tener plata, esa es la realidad. Pero bueno, es lo que yo me sentí bien por ese lado. Vi que, que bueno, que el Estado dentro de todo hacía en ese entonces muchas cosas buenas, creo, para el pafs."	Cuando vos llegaste a Argentina, ¿qué te pareció el sistema de salud? ¿por qué?	“Me pareció bueno, porque si bien acá, más allá de que yo sea una persona extranjera, de las cuales me sentí bien, porque llegando al hospital, a la internada, no tuve, no me pidieron ningunos medicamentos, que algo fue			

			para mi favor			

			grande, ¿por qué? Porque yo no contaba con la economía"			
I:3 Ma E (30) F TR (10) O: B	“No senti ninguna sensación. No, sí. Bien, está bien eso.”		“Bien, está bien eso.”			
I:4 Ma E (45) F TR (14) 0: B	“Bien Sí. Sí, sí, sí. Sí. Sí, sí		“Me atendieron bien y me adapté.”			
I:5 H E (20) F TR (12)	“Sí, directamente acá en el barrio y nunca me mudé ni nada. Bien, Ahí no sé, porque era muy chica, entonces no sé. Seis años."	Claro, para adaptarte acá a Argentina, con el sistema de salud, ¿cómo te fue?	“Llegué de chica y me adapté sin problemas...”			

O: R D		¿Vos llegaste directamente a Chubut, acá a Comodoro? ¿y en tu país cómo hacen ahí? ¿Cobran la salud? ¿De qué edad veniste amor?				
I:6 Ma E (63) F TR (25) O: PA	"Bien Todo. Vos pones un pie. Bien" "Eso hay muchos que dicen lo mismo, viste, de otros países. Y mucha gente de Chile, inclusive, venían a curaciones, a operarse. No sé si vos te acordás de eso." "Sí, sí, sí. Y venían, cruzaban las fronteras solamente para eso. Bien" "Y así que cada país... Claro, sus reglas... Pero vos en Paraguay, entraste, entraste al umbral de la puerta, lo	Cuando ingresan a nuestro país y empiezan a atender. Es distinto a lo de Paraguay. ¿En Paraguay te cobran la cobertura?	"En Paraguay todo se cobra, acá es menos difícil. Eso hay muchos que dicen lo mismo, viste, de otros países. Y mucha gente de Chile, inclusive, venfan a curaciones, a operarse..."			

	primero que te preguntan es, ¿qué hora, qué cobertura tenés? Y si no tenés, olvídate. Te dan las vueltas pura burocracia. Y lo mismo que acá. Cuando vos vas para que te curen y esas cosas, viste, que te mandan acá, te mandan allá, te mandan a otro lado. Es asf. Y peor. “En Paraguay, sí. Tenés que tener la plata. Me están haciendo llorar.”					
I:7 S E (51) F TR (18) O: CH	“Que es muy diferente al país de nosotros en una época que no otorgan salud gratuita. Pero hoy en día, eran ya tres años que viajé, nos tocó que Rocío se nos enfermó y pensé que me iban a cobrar. Y doy gracias a Dios que no, que fue una atención gratuita porque cambió un poco esa atención de salud al público, a la gente extranjera, a la de afuera.”		“Pensé que me iban a pero fue gratuito.”			

CATEGORIA DE ANALISIS: Gratitud por la accesibilidad y buena calidad de atención y trato del sistema de salud argentino al momento de ingresar al País.

Pregunta o6		¿Cómo te sentís al acudir a este centro de salud, como persona extranjera? ¿y tu familia?				
N° **CODIGO**	**RELATO TEXTUAL**	**COMENTARIOS**	**RED 1**	RED 2	RED 3	RED 4
I:1 Ma E (32) F TR (28) O: B	"Mis viejos de mí fallecieron acá todos. Mi papá, mi mamá, todos fallecieron acá. Ellos tienen residencia más de 35 años acá. Bien. Fallecieron acá. Fallecieron acá."		"Mis viejos fallecieron acá... tienen residencia más de 35 años"	Los informantes expresan satisfacción general, destacando respeto, trato igualitario	Los relatos reflejan un sentido de integración y sentimiento, con experiencias mayoritari	Trato respetuoso e Igualitario con muy buena aceptación cultural
I:2 s E (35)	"Como te digo, el primer día que vine me sentí bien, me sentí contenta, porque era otro el trato, a lo que voy era		"El primer día que vine me sentí			

F TR (15) O: P	otro el trato, ¿no? Pero bueno, me sentí bien."		bien, me senti contenta"	y aceptación cultural, aunque algunos mencionan demoras o variaciones en la atención.	amente positivas y algunos matices negativos vinculados a tiempos de espera y diferencias personales.	desde el centro de salud.
I:3 Ma E (30) F TR (10) O: B	“Bien. Sí, a todos, la verdad. No puedo quejarme porque yo no la veo una discriminación o algo parecido, ¿no? O sea, normal te atienden como a cualquiera de Argentina.”		"Normal te atienden como a cualquiera de Argentina"			
I:4 Ma E (45) F TR (14) 0: B	“No, no, es que igual te tratan” “No te tratan de que vos sos extranjera, no te pueden atender o nada, esas cosas. Pero siempre, por eso, siempre me atendieron bien."		"Siempre me atendieron bien"			
I:5 H E (20) F	“Bien, sí, no me siento fuera del lugar ni nada” “Sí, también. Sí, sí”		"No me siento fuera del lugar"			

TR (12) O: R D						
I:6 Ma E (63) F TR (25) O: PA	*"Y...* no sé, depende cómo uno viene en el día. También, sí, porque a veces hay gente que viene con una urgencia, con una dolencia" "Porque no todos los días los enfermeros, los médicos, tienen un buen día en su casa o donde estén y entonces también eso percibe al paciente. Está bien. Y depende cómo son recibidos" "Bueno, he traído a mi familia directo. Yo, en realidad, he visto que si bien tratan de atender lo antes posible, a horario, a tiempo, siempre hay alguna Valencia en la espera, en cuanto a los días" "Incluso he visto que es más fácil ahora el tema de los turnos. Por ahí, la espera, hay gente que no puede, tiene que tomar medicación, tiene que		"Depende cómo uno viene en el día... hay falencias en la espera"			

	tomar un desayuno y después la atención. En ese sentido, yo creo que cambió bastante.”					
I:7 S E (51) F TR (18) O: CHILE	“Bien” “Siempre, siempre sí- “También hemos llevado a ías nenas, han sido controladas. Bueno, no quiero mentir, pero es tan tarde y en Palacio igual no han atendido” “Así que en todos los caps. Así que bueno, hemos tenido buena atención. Bien.”	¿Siempre en el centro de salud están? ¿Y tu familia? ¿Cómo lo han llevado ahi?	"Siempre hemos tenido buena atención"			

CATEGORIA DE ANALISIS: Comodidad por el trato respetuoso por sentir que valoran de manera positiva la diversidad cultural en el cuidado de salud.

Pregunta N°7		¿Cómo te sentís al participar, junto a tu familia, en actividades preventivas o de seguimiento médico? ¿Por qué?				
N° CODIGO	**RELATO TEXTUAL**	COMENTARIOS	RED 1	RED 2	RED 3	RED 4
I:1 Ma E (32) F TR (28) O: B	“En Angelios, entonces, sí he participado cuando vivía acá en el barrio. Siempre hacía, o me venía de chequeos médicos. Bien."	Por ejemplo, ¿has venido a hacerte un PAP? ¿Alguna prevención de algÚn medicamento? ¿Alguna actividad que hayamos hecho acá en el centro de salud? ¿Has participado en alguna vez?	"Sí he participado... siempre hacía chequeos médicos"	Los informantes expresan satisfacción general, destacando respeto, trato igualitario y aceptación cultural, aunque algunos mencionan demoras en la atención.	Se observa que los relatos reflejan un sentido de integración y reconocimiento, con experiencias mayoritariamente positivas.	Trato respetuoso y buena valoración de la diversidad cultural desde la atención del centro de salud.
I:2 s E (35) F TR (15) O: P	“Por ejemplo, las actividades que hacemos a veces en el centro de salud, por ahí de PAP, o de cuando hacemos actividades con los chicos de Día del Niño. Bien, porque se preocupan, ¿no? Por todo el tema este, tanto de los chicos como de los grandes”	¿Te hacés seguimiento de médico acá?	"Bien, porque se preocupan por los chicos y los grandes"			

	“Yo, igual, con el tema del PAP y las vacunaciones de los chicos también he estado” “ Sí, ahora me toca, sí. Ahora me toca, estos meses me toca."					
I:3 Ma E (30) F TR (10) O: B	“Por ejemplo, a veces hacemos actividades como controles sanos a los chicos... Sí. o a las mujeres le hacen controles de PAD, de mamas. Sí” “Bien, o sea, me parece perfecto, asf que bien. Bien. Sí.”		"Me parece perfecto participar en actividades preventivas"			
I:4 Ma E (45) F TR (14) O: B	“O sea, si te vas a hacer un control de PAP, o la nena con vacunación o control sano. Normal, por eso bien, normal, bien” “Bien Siempre, no sé, por ahí alguna gente te atiende normal, pero no sé, para mí nunca. No, no, no. Bien."	¿Cómo te sentís vos? ¿Cómo te reciben? ¿Cómo es la atención? ¿Nunca escuchaste eso?	"Normal, bien... nunca tuve problemas"			

I:5 H E (20) F TR (12) O: R D	”No” “No. Bien. Sí, siempre fui al regional o al albergue” “No. Bien, eso tienes que saber. Sí.”	“ por ejemplo, cuando vos haces acá actividad, ¿El seguimiento médico? ¿Te has hecho PAP? ¿Nunca acá, nunca te hiciste un control? ¿Por qué no te has hecho control acá, directamente te vas al hospital o cómo? ¿Y te informaste acá qué hay para hacer PAP y todo? ¿Te queda más cerca?	"No, nunca me hice controles acá"			
I:6 Ma E (63) F TR (25) O: PA	“O sea, atendiéndose nomás. Cuando me alivian los dolores me siento re bien, muy agradecida” “Pero cuando me voy me dicen, no tenemos, no hay, me voy decepcionada y con el dolor encima" “Así me siento. Esta es la realidad"	Aquí en la entrevista participa la hermana menor, quién realizó varios comentarios, la misma participó sin inconveniente alguno. “¿Cómo se sienten ustedes, ya que son las	"Cuando me alivian los dolores me siento muy agradecida... cuando no hay, me voy decepcionada"			

	“Ahora mi hermanita del alma, no sé. Pero yo si. Actividad”	dos hermanas, participando en las actividades preventivas del Centro de Salud, ya haciendo seguimiento médico y por qué? ¿Cómo se sienten haciendo seguimiento médico acá en el Centro de Salud?				
I:7 S E (51) F TR (18) o: cH	“Bien. Bueno. Domingo tenemos una actividad nosotras de la caminata. Sí. Yo la verdad que no participo mucho, sinceramente, pero de las veces que he estado, que he ido, que me dicen que me acerque, bien, no hay nada que decir. “	¿Cómo te tratan? ¿Cómo te sentís al trato? Por ejemplo, ¿viste cuando hacen PAP o cuando hacen controles sanos o hay actividades de esas?	" Sí. Yo la verdad que no participo mucho, sinceramente, pero de las veces que he estado, que he ido, que me dicen que me acerque, bien,			

			no hay nada que decir."			

CATEGORIA DE ANALISIS: Buena calidad del vínculo e interculturalidad de manera positiva por la integración del trato respetuoso de enfermería.

Pregunta M°8		¿Cómo es tu relación y el trato que recibís de los enfermeros?				
N° **CODIGO**	**RELATO TEXTUAL**	**COMENTARIOS**	**RED 1**	RED 2	RED 3	RED 4
I:1 Ma E (32) F TR (28) O: B	"Hasta ahora no me han tratado mal en ningún lado." "Siempre donde he ido siempre me han tratado bien" "No sea las demás personas. Bien, además. Yo siempre he sido muy educada igual con ellos"		"Siempre me han tratado bien"	Los informantes expresan satisfacción general, destacando respeto,	Los relatos reflejan un sentido de integración y reconocimiento, con eKperiencias mayoritariamente	Empatía, valoración de la diversidad cultural y una relación

I:2 S E (35) F TR (15) O: P	“Tanto desde los años que he estado, he conocido pacientes, son muy pacientes, buenos, pero bueno, pacientes diría yo." “Son muy... Creo que con una enfermera de hace... ya no la veo, Alta, morochita, ella, pero no sé el nombre" “Bueno, es muy drástica, sus palabras son muy fuertes, así como que muy rectas”	¿Tuviste alguna dificultad con alguno?	"Son muy pacientes... una enfermera era muy drástica"	trato igualitario y aceptación cultural, aunque algunos mencionan demoras o cambios en la atención.	positivas y algunos aspectos vinculados a tiempos de espera.	positiva con el centro de salud.
I:3 Ma E (30) F TR (10) O: B	“Solamente de los enfermeros. Cómodo con los hombres. Más confiados son con las mujeres, ¿viste? Perfecto" “Más con las mujeres, confianza. Sí, que, con los hombres, sí. Que, con los varones, hombre” “Sí. Con los varones, enfermero digo. Claro, sí, sí.”		"Más confianza con las mujeres"			

I:4 Ma E (45) F TR (14) O: B	“El enfermero que te haya recibido, Bien, bien, siempre te atienden bien, no sé. Amable, paciente. Si, sí, sí, sí" “Sí, por ahí un poquito, pero esperá, pero es mucha gente, por eso, ¿no me viste? Sí. Claro. Por ahí, Eso sí” “Y mucha gente, y por eso, pero... Claro, pero sí, si, si, porque tengo que ir a trabajar, ¿viste? Pero ellos cuando te reciben, ¿bien? Sí, sí, sí, bien. Amable. En esta parte nomás esperás un poquito, pero es entendible, ¿viste? Hay a veces mucha gente y tenés que esperarte.”	¿Por ahí te enojas cuando esperás mucho?	"Bien, amable... a veces mucha espera"			
I:5 H E (20) F TR (12) O: R D	“Bien, bien, bien, sí.” “Siempre me atiendo con un señor en realidad. Un enfermerosí, nada más me había atendido una vez con la generalista, que era para orientación sexual. Bien, muy bien”		"Bien, me atiendo con un señor"			

	“Bastante bien. Bueno, esa generalista igual hace PAP, control de todo ginecológico de la mujer. ¿Viste? Sí.”					
I:6 Ma E (63) F TR (25) O: PA	"SL porque yo los conozco todavía. Bien, porque los conocés igual. Pero, aunque no los conociera igual."		"Bien, porque los COnOZCO. . . aunque no lOs conociera igual"			
I:7 S E (51) F TR (18) O: CH	“Bueno."		"Bueno"			

CATEGORIA DE ANALISIS: Trato amable que genera buena calidad del cuidado brindado a las personas que asisten al centro de salud, por el personal de enfermería.

Pregunta N°9		¿Qué **sentimientos** u **emociones te** genera el trato recibido?				
N° **CODIGO**	**RELATO TEXTUAL**	**COMENTARIOS**	**RED 1**	RED 2	RED 3	RED 4
I:1 Ma E (32) F TR (28) O: B	“Me da confianza. Confianza. Me da confianza y sé dónde VOy.”		"Me da confianza"	Los informantes expresan satisfacción general, destacando respeto, trato igualitario y aceptación cultural, aunque algunos mencionan demoras o variaciones	Los relatos de los informantes reflejan un sentir respetado e igualitario, donde expresan no ser en ningún momento discriminados por su origen.	Trato respetuoso e igualitario, no discriminado y aceptación de su cultura.
I:2 s E (35) F TR (15) O: P	“De las dos, de las dos partes, tanto del bueno como del... No, no, yo como te digo, me sentí contenta porque el trato es totalmente paciente, son muy amables, ¿no? Y bueno, con el trato de la enfermera que tuve, me sentí impotente, impotencia, ¿no? Eso. Impotente"	¿Cómo, o sea? Emoción, ,ㅠ te sentiste?	"Me sentí contenta... pero impotente"			
I:3 Ma E (30)	“Cómodo con los hombres. Más confiados son con las mujeres, ¿viste? Perfecto.	Cómo lo sentís?	"Me siento intimidada con			

F TR (10) O: B	Más con las mujeres, confianza. Si, que, con los hombres, si. Que, con los varones, hombre. Sí. Con los varones, enfermero digo. Claro, si, sí. Bien. No sé. Por ejemplo, es cuando me ponen mesejín, es como que siento que me miran, es como que me siento... Claro, algo así. Ajá. Vos preferis siempre la atención de la mujer enfermera. Sí, de la mujer, sí."	¿Qué te genera de estar con un enfermero varón? ¿Intimidada?	enfermero varones"	en la atención.		
I:4 Ma E (45) F TR (14) O: B	"Ah, yo con los enfermeros, yo me charlo, pregunto, yo no... Todos les pregunto esto, que es lo otro, así, charlo yo con ellos. Bien. ¿Sí? Sí, sí, yo sí hablo" "Con algunas enfermeras yo me conozco, con las secretarias igual. Porque yo trabajaba en la verduría atrás y siempre vienen a comprar, sí. ¿Siempre charlas? Sí, charlo yo con las amigas."	O sea, cuando te reciben los enfermeros, ¿qué emoción tenés? ¿Le hablás en tu idioma, mi amor?	"Charlo con ellos... me siento cómoda"			

I:5 H E (20) F TR (12) O: R D	“Nada, re bien, sí, re-confianza ya. Sí, me dio bastante confianza" “Sí. ¿Sí? Sí, sí. ¿Todo respetado? Si."		"Re-confianza... respetan mis costumbres"			
I:6 Ma E (63) F TR (25) O: PA	“Y depende con qué persona esté. No, me siento bien. A ver" “Bien. Le caigo bien a toda la gente, no sé por qué. No, en serio” “Y me hacen sentir bien. Y si me siento incómoda con alguna persona, me voy. Sin vuelta, sin discutir, sin nada.”	¿Depende qué enfermero te reciba, decís?	"Me hacen sentir bien... si me siento incómoda me voy"			
I:7 s E (51) F TR (18) O: CH	“Que hay un respeto y cariño con la gente que venimos de afuera, que la verdad que nunca sentí una acogida más bonita de la que uno como viene siendo extranjero. La verdad, sinceramente, es lo que te digo."		"Hay respeto y cariño hacia quienes venimos de afuera"			

CATEGORIA DE ANALISIS: Sensaciones iniciales positivas en relación con el cuidado brindado, trato respetuoso y de confianza del personal de enfermería

Pregunta N°10		¿Tus costumbres, creencias o cultura, son respetadas durante la atención de enfermeria? ¿Por qué?				
N° **CODIGO**	**RELATO TEXTUAL**	**COMENTARIOS**	**RED 1**	RED 2	RED 3	RED 4
I:1 Ma E (32) F TR (28) O: B	"En el centro de salud. La verdad, yo soy más argentina que boliviana. Así que mis culturas, de mí, mucho no le doy tanta cosa. Yo hago mis cosas, trabajo, soy más de familia. No me gusta estar metida culturalmente en mi lugar" "Yo respeto a todas las personas, todas sus culturas." "Pero yo soy más de acá que de allá. Bien, bien," "Así que en esa parte nunca nos hemos llegado a entender		"Soy más argentina que boliviana... respeto todas las culturas"	Los informantes expresan satisfacción general, destacando respeto, trato igualitario y aceptación cultural,	Los relatos reflejan integración y experiencias positivas, con algunas dificultades en la espera y trato personal.	Integración, respeto, reconocimiento y experiencias positivas con el centro de salud.

	con mi provincia. Bien. A vida, te hablo de otro tema."			aunque algunos mencionan demoras o variaciones en la atención.		
I:2 s E (35) F TR (15) O: P	“Sí, pero no lo he conllevado mucho, porque no hay mucha diferencia en costumbres, ponerle... no lo he visto, no, no. Bien, no tuviste que estar. Claro, no.”	¿Tus costumbres, creencia o cultura que vos traes de Perú, son respetadas durante la atención de enfermería? ¿Te lo respetan?	"Sí, pero no hay muchQ diferencia en costumbres"			
I:3 Ma E (30) F TR (10) 0: B	“Sí, sí.” “Bien, no sentís en ningún momento que te hagan de un lado más... No, no. Bien, perfecto. Sí.”	“Vos traés tus costumbres acá, a Argentina, ¿viste? Vos tenés tus costumbres, tus creencias o tu cultura. Claro. Vos contame, ¿son respetadas esas	"Sí, respetan mis costumbres y creencias"			

		culturas que vos traés? ¿Es respetada la atención de enfermería cuando te atienden los enfermeros acá en el centro de salud? Sí. ¿Sf? ¿Te respetan?				
I:4 Ma E (45) F TR (14) 0: B	"Sí. ¿Dónde? ¿Aquí? Aquí. Creo que sí, cuando me dicen, no, a mí. Bien. Sí. Siempre fuiste hablando... Igual, igual. Donde trabajamos nosotras no nos dicen que ustedes son de allá, de acá, ¿no? Pero igual te tratan como normal. Bien. Sí, algunos interesantes te preguntan esto que es lo otro, cómo es la comida, esa cosa. Sí, sí, el idioma"	¿Tus costumbres? Tus costumbres, que vos traes del país de Bolivia, creencias, su cultura. ¿Vos ves que son respetadas durante la	"Sí, te tratan normal... preguntan por comida e idioma"			

	“Yo, yo. Donde trabajaba yo, la mayoría yo hablaba quechua. ¿Eso? ¿Qué me estarás diciendo? ¿Qué me estarás diciendo? ¿Me estarás puteando? Diciendo, no, no, no te estoy puteando. Solamente estoy hablando el idioma, le digo yo. Está muy bien eso"	atención de enfermería? NY el idioma? ¿Y tus comidas de allá?				
I:5 H E (20) F TR (12) O: R D	“Sí. Sí, sí. Sí. No, por el momento no. Bien.”	¿Algún otro lenguaje que manejes del español?	"Sí, todo respetado"			
I:6 Ma E (63) F TR (25) O: PA	“Sí, porque no toco el tema religión con nadie” “Porque primero respeto la religión ajena y no pregunto. Entonces ahf hay respeto mucho. Bien.”		"Respeto la religión ajena... entonces hay respeto"			

I:7 s E (51) F TR (18) O: CH	“Sí, porque nunca he sido... nadie me ha dicho nada ni nadie critica de dónde vengo, porque viste que el documento te anuncia, te dice que sos de afuera, así que no, jamás. Perfecto.”	¿Vos considerás que son respetadas durante la atención que te da el enfermero?	"Nunca criticaron de dónde vengo"			

CATEGORIA DE ANALISIS: Trato respetuoso y buena relación con el centro de salud.

Pregunta N^{e}ll		¿Notas diferencia, en el trato que recibís, con el que reciben las personas de otras comunidades? ¿A qué se debe? ¿Cuales?				
N° **CODIGO**	**RELATO TEXTUAL**	**COMENTARIOS**	**RED 1**	**RED 2**	RED 3	RED 4
I:1 Ma E (32) F TR (28)	“He visto en otros centros de salud que a veces se discriminan porque a veces no pueden hablar el idioma, no se llegan a entender. He llegado a que las personas se molestan directamente con	O sea, vos de otra comunidad boliviana o de otra de Paraguay. ¿Vos ves alguna	"He visto en OtFOS centros de salud que á veces se	Los informantes mayormente no perciben	La percepción general indica que el centro ofrece un trato	El trato dentro del centro es evaluado

O:B	ellos porque no les llegan a entender” “Y también les doy la razón porque ellos también les fuiste a entender a esa persona. Perfecto” “No, no he visto nada de eso. Pero en otros lugares sí lo he visto y he tratado de colaborar, de hacer entender a la persona que le dice. Así que de esa manera he tratado de ayudar también."	diferencia acá cuando los atienden, en el centro de salud? ¿Has visto algo así? De acá de estándar.	discriminan porque no pueden hablar el idioma."	diferencias de trato dentro del centro, aunque algunos mencionan discriminación en otros lugares por motivos de idioma y nacionalidad.	igualitario, siendo la comunicación y comprensión cultural factores relevantes para evitar malentendidos.	como equitativo, sin discriminación interna marcada, aunque persisten sensibilidades ligadas al idioma y experiencias previas externas.
I:2 S E (35) F TR (15) O: P	“No lo he visto, en otros casos lo he escuchado, pero en mi caso, así, verlo, no lo he visto, no lo he notado. Bien" "Bueno, que por ser extranjero lo tratan mal, o tenés que pagar por X motivo porque eres de otro país y eso, y no, como te digo, no lo he visto,		"Por ser extranjero lo tratan mal o tenés que pagar por X motivo."			

	pero lo he escuchado. Bien, efectivamente."					
I:3 Ma E (30) F TR (10) O: B	“No, la verdad que no, no la he notado. No lo notaste. No, no la noto, la verdad, no”		"No, la he notado."			
I:4 Ma E (45) F TR (14) 0: B	“No, no, eso no. ¿No has visto? No, nunca, nunca he escuchado”		"No, nunca he escuchado."			
I:5 H E (20) F TR (12) 0: R D	“No. No, no”		"No."			

I:6 Ma E (63) F TR (25) O: PA	“Hay mucha diferencia entre bolivianos, paraguayos, chilenos. Porque todos venimos de distintas culturas, distintos tratos de personas, distintas costumbres” “Entonces de acuerdo al dolor que uno tiene y demás cosas, hay diferencia. En el trato entre enfermeros, porque algunas veces el paciente mismo viene alterado, viene enojado. Y por ahí el enfermero o el médico también están así, chocan" “Por ahí se tratan bien, por ahí no se tratan bien. Claro, puede pasar. Sí, suele pasar.”		"Hay mucha diferencia entre bolivianos, paraguayos, chilenos."			
I:7 S E (51) F TR (18) O: CH	“No. ¿Notas, digo? No.” “No, creo que todos por iguales, que muchas veces, bueno no quiero decir lo peor, las personas muchas veces realmente no se comportan como deberían ser y no se conforman con la atención que nos otorgan. Realmente		"No, creo que todos por iguales."			

	igual hay algo que deja bastante que desear y decir del ser humano que nosotros, no porque... tenemos que ser agradecidos. “Sinceramente, por más que venimos de afuera, pero tenemos que ser agradecidos.” “Siendo argentino o extranjero, creo que todos tenemos que ser agradecidos. Muchas veces uno ve cosas que no corresponden”					

CATEGORIA DE ANALISIS: Trato equitativo con algunas dificultades ligadas al idioma y experiencias previas externas.

Pregunta N°12		¿Qué **beneficios percibís al** ser atendido en el Centro de **Salud? ¿Como te sentís?**				
N° **CODIGO**	**RELATO TEXTUAL**	**COMENTARIOS**	**RED 1**	RED 2	RED 3	RED 4
I:1 Ma E (32) F TR (28) O: B	“Me da el beneficio que es más que todo le traigo a mi bebé o me he atendido yo y mi pareja. Lo que la doctora te recomienda, las enfermeras, ellas son muy aplicadas, te dicen qué tiene, qué no tiene y te corresponde su trabajo laboralmente bien” “Yo me siento bien, mira, yo vengo ahorita de Palazos, me vengo directamente acá porque yo antes naci a atender acá y por esa razón me he vuelto a este lugar. Bien, gracias.”	Bien. ¿Y cómo te sentís?	"Me da el beneficio que le traigo a mi bebé... ellas son muy aplicadas." i	Los beneficios más mencionados son gratuitos, cercanía, acceso a medicación, controles y buena atención para ellos y sus hijos.	Los relatos de los informantes muestran que la accesibilidad del centro, sumada al acompañamiento de enfermeria, genera bienestar y continuidad del cuidado.	Los beneficios percibidos se centran en el apoyo clínico constante, la disponibilidad del personal y la facilidad para realizar controles.
I:2 s E (35) F	“Estar bien en mi salud, conllevar bien mi salud, estar al tanto de mi salud, de mi buena salud” “Tuya y de los niños, ¿no es cierto? Y de los chicos. Con las vacunas y todo, perfecto.”		"Estar bien en m salud y la de los chicos."			

TR (15) 0: P						
I:3 Ma E (30) F TR (10) O: B	"Por ejemplo, cuidar a los nenes o cuidarte a ti mismo, o sea, que te protejan de todas las enfermedades y quedan siempre ellos ahí, así que"		"Que te protejan de todas las enfermedades y quedan siempre ahí."			
I:4 Ma E (45) F TR (14) 0: B	"Si te va bien, si te sentís bien, si completas tus expectativas, si haces tus estudios. Sí, sí, sí, ahora por lo menos me tienen que hacer eso, por eso yo les pregunté."		"Sí, sí, ahora por lo menos me tienen que hacer eso."			
I:5 H E (20) F TR (12) 0: R D	“Acá tenés varios beneficios. Tenés para acceder a los anticonceptivos gratis. Ah, si, si, sí. Hacerte los controles gratis. Sí. Ambos.	¿Alguno de esos percibiste? Perfecto. ¿Cómo te sentís al percibirlos? ¿Tranquila?	"Acceder a anticonceptivos y controles gratis."			

	“Bien, cómoda, tranquila. Sí, si.”					
I:6 Ma E (63) F TR (25) O: PA	“No pago” Me queda tres cuadras en mi casa Estoy cerca de mi hermana, aunque me ignora. “La espera.”	¿Y tenésaccesoa los médicos?	"No pago, me queda cerca y tengo acceso a los médicos."			
I:7 S E (51) F TR (18) O: CH	“Bueno, que tengo la medicación, que cuando no la tengo, no puedo alcanzar al hospital, recurro a un doctor y el doctor me la otorga y la... Tengo a la disposición, mientras hay medicamento, me la otorgan. Si no, me envían a otra capa, a otra sala a conseguirme el remedio si no lo tienen en farmacia. Bien, bien, bien. Tranquila, sf."	¿Y cómo te sentís en ese momento? ¿Bien? ¿Segura?	"Que tengo la medicación mientras haya."			

CATEGORIA DE ANALISIS: Acompañamiento del personal de enfermería y facilidad para acceder a los controles, así como también medicación gratuita.

Pregunta N°13		¿Qué dificultades te genera la atención en el centro de Salud? Me podrías contar				
N° **CODIGO**	RELATO TEXTUAL	**COMENTARIOS**	RED 1	RED 2	RED 3	RED 4
I:1 Ma E (32) F TR (28) O: B	"Por el momento no. Por el momento no" "Sí."	¿Tuviste alguna dificultad cuando te atendieron acá, tanto de enfermería como de otros lugares? ¿todo bien?	"La atención de recepción molesta." "Ninguna." "No, siempre me solucionan." "En la mañana contestan mal." "La espera." "Adaptarse al horario."	Las principales dificultades se relacionan con recepción, mal trato ocasional, falta de medicación y tiempos de espera prolongados.	Los obstáculos se concentran en la organización administrativa más que en la atención clfnica, lo que afecta la experiencia del paciente.	Dificultades percibidas derivan de problemas estructurales y administrativos propios del sistema de atención primaria
I:2 s E (35) F TR (15) 0: P	"Por ahí, el tema de... las dificultades que puede tener son la atención de las recepcionistas. Eso me generó mucha molestia, pero bueno, a veces no hay como... o a quién recurrir hasta eso, no querés esperar más y ya, te querés ir para evitar todo eso"		"La atención de las recepcionistas me generó mucha molestia."			

	“Hay pastillas que tenía acceso y hay como que no, que las tenía que ir a buscar hasta el hospital y hay que tampoco hay y que las tengo que comprar por medio propio.”					
I:3 Ma E (30) F TR (10) O: B	“Ninguna.” “No. Ninguna" “Sí, ninguna. O puede ser que un día, o haya llevado al nene que no está, o ese día no vinieron, sí, pero no. “No, la verdad que no. Nada. “Sí, siempre. 0 si no, ellos mismos te la solucionan, te dicen, te dan... Opciones. "Opciones que pueden ser esta, esta, o llevarla a este lugar que es mejor. Ah, bueno, listo. Sí.”	¿No tuviste ningún obstáculo, nada, cuando ingresaste con algún problema de enfermero, algún enfermero te haya tratado? ¿Siempre pudiste solucionar los problemas?	"Ninguna."			
I:4 Ma E (45)	“No. No, no, no. Sí, sí, si	¿Tuviste alguna dificultad con respecto a eso?	"No, siempre me solucionan el problema."			

F TR (14) O: B	“Sí. Bien, No, no.”	¿Alguna vez te pusieron alguna traba para hacerte algún estudio? ¿Te solucionan el problema? ¿Y la medicación? También te dan. ¿Te dan la medicación? ¿no hay problema ahí?				
I:5 H E (20) F TR (12) 0: R D	“Por ahí sí, en el mañana medio que te contestan ahí nomás. Pero no es entendible” “Sí Los de administración” “Por ahí sí. Bien. Tenés que sentir.”		"Por ahf en la mañana te contestan mal en administración."			
I:6 Ma	“La espera.”		"La espera."			

E (63) F TR (25) O: PA						
I:7 S E (51) F TR (18) O: CH	“No, horario tampoco, porque uno se... relativamente uno se tiene que habituar al tipo de horario y un horario de la persona que cumple un rol, un trabajo.”		"Uno se tiene que habituar al horario."			

CATEGORIA DE ANALISIS: Problemas del Sistema y de la organización del Centro de Salud, recepción administrativa, tiempos de espera.

Pregunta N°14		¿Cómo percibís la forma en que el personal de enfermería se comunica con vos y tu **familia?** (Lenguaje, **comprensión,** paciencia)				
N° **CODIGO**	**RELATO TEXTUAL**	**COMENTARIOS**	**RED 1**	**RED 2**	RED 3	RED 4
I:1 Ma E (32) F TR (28) p.g	“Sí, la vez que yo he venido, claro, no es culpa de las enfermeras, que los doctores no lo cumplan, ¿viste? Sí” “Pero ellos siempre se han excedido a tratar de hacernos entender, porque son los que cobran los platos rotos, diría yo. Sí, ni mi amor. Sí, porque ellos dan la cara por el doctor o por la doctora.”		"Tratan muy bien a mi hijo." "Se comunican bien." "Te comprenden y tienen paciencia." "Todo bien."	Predomina una percepción positiva sobre la comunicación del personal, destacándose la paciencia, claridad y comprensión hacia las familias.	La comunicación aparece como una fortaleza del equipo de enfermería, generando un vínculo de confianza independientemente del origen del paciente.	La interacción entre personal y pacientes se caracteriza por empatía, buen trato y adaptabilidad.
I:2 s E (32) F TR (15) O: P	“Sí, bien, bienExactamente, sí” “Las enfermeras, por ejemplo, de la vacunatoria, le han tratado re bien a mi hijo, han sabido dominar ese tema para que no pueda llorar y eso, así que me gustó. Sf, vos igual manejás un lenguaje como nosotros, viene	¿Cómo percibís o se comunican ellos? ¿Bien con vos? ¿Y tú, los niños, los tratan bien, todo?	"Las enfermeras trataron re bien a mi hijo."			

	castellano, porque hay gente que viene con guaranf, viste.”					
I:3 Ma E (30) F TR (10) O: B	"Si No, no, no"	No la entendí. ¿Cómo percibís? O sea, ¿los chicos se comunican bien con vos, los enfermeros? ¿No hay problemas en ese sentido?	"Sí, se comunican bien."			
I:4 Ma E (45) F TR (14) O: B	"Bien, bien. Bien, por eso es bien. La idea es que no, como no hablas, porque hablas solamente español" "Sí. Y si ibas con quechua, no sé cómo sería ahí. No sé" “Yo creo que tendrían que comunicarse con diferentes cosas, yo creo. De una forma de pensar, ¿no? Capaz no le van a entender, van a pensar, se van a enojar y... “ “No, nunca, pero nunca, yo a las enfermeras nunca no hablé de	O sea, sea con vos y con tu niÑá' ¿Cómo se comunican? ¿Bien?	"Lo bueno es q U!2 !2 comprenden y te tienen paciencia."			

	quechua. No sé cómo reaccionaría” “No sé cómo reaccionaría. Claro, es como nunca no hablé, no pasó nada. Yo siento que mi tía Rosa a veces es muy de hablar, muy de hablar. Capaz ya la reconocen todos allá en el centro de salud porque siempre dicen que la conocen un montón de enfermeras y ella ríe, como que ya las conoce, ya debe ser que entienden más y más. Bien. Y los enfermeros capaces entienden ya, cuando una persona habla ya deben entender a la otra persona, capaz. “Sí, si. Que te comprenden y que entienden. Sí, sí, sí” “Sí, esa es la idea. Y te tienen paciencia. Ah, sí, sí” “Si, por eso es que te entienden. Pero yo tengo entendido capaz que hay residentes que entienden, que son estudiantes y					

	son de hijos bolivianos y capaz ellos también les pueden explicar y también porque he visto también, tengo mi amiga que hizo la residencia ahí. Está bien.”					
I:5 H E (20) F TR (12) O: R D	“Sí. Todo bien. Con el enfermero Sí" “No, no. Porque vos manejaste español y tu familia igual de español. Si, sí.”	¿No hay problemas con respecto al lenguaje, nada de eso?	"Real, todo bien."			
I:6 Ma E (63) F TR (25) O: PA	“Los dos hablaba. Los dos" “Bien, bien. Los dos.” “Por eso, depende del día que tuvo del otro lado y del día que tuve yo. Ajá. Porque no todos los días son buenos días" “Muchas veces disimulamos. Yo hablo de tener la parte de salud. Y capaz que queremos reventar	Ya sea que te tengan paciencia, lenguaje, comprensión. Bueno, vos venís con el idioma español. Y de guaraní. Y guaranf. Pero cuando llegaste a Argentina,	"Depende del día que tuvo el otro y el que tuve yo."			

	todo y tenemos que salir con una sonrisa."	¿manejabas el español? Si te tienen paciencia al comunicarse con VOS.				
I:7 S E (51) F TR (18) O: CH	“Sí, porque uno pregunta, consulta y te responden bien y por más que de repente pueda pasar o pasara, uno tampoco cae en esa historia de estar discutiendo con la gente. No, porque uno es razonable.” “Tiene que ser con paciencia.”	Por ejemplo, si te tienen paciencia, si se han metido con alguna... si te comprenden.	"Uno pregunta y te responden bien con paciencia."			

CATEGORIA DE ANALISIS: Buen trato y empatía del personal de enfermería

Pregunta N°15		¿Qué aspectos del cuidado de enfermeria te generan mayor confianza o seguridad? ¿Por qué?				
N° **CODIGO**	**RELATO TEXTUAL**	**COMENTARIOS**	**RED 1**	RED 2	**RED 3**	RED 4
I:1 Ma E (32) F TR (28) O: B	"Es la atención y el respeto. Y la personalidad de cada persona. Siempre lo vi de esa manera."		"Es la atención y el respeto." "Cómo me trataba y atendía." "La confianza del enfermero." "El respeto y el cariño."	Los aspectos que más confianza generan son el respeto, la buena técnica, el uso adecuado de insumos y la calidad humana del personal.	La confianza hacia enfermería se construye tanto desde lo profesional (competencia técnica) como desde lo emocional (trato respetuoso).	La seguridad del paciente se apoya en la combinación de habilidades técnicas y contención emocional del personal.
I:2 S E (35) F TR (15) O: P	“Veo que siempre están, como corresponde, uniformadas, veo a veces cuando tienen que curar y que ya me han pasado, me han curado, han utilizado todas sus herramientas, sus guantes, como corresponde, entonces eso me	te genere mayor confianza y seguridad? ¿Confianza?	"Utilizan todas sus herramientas y eso me genera confianza."			

	genera, este... Confianza. Perfecto.”					
I:3 Ma E (30) F TR (10) O: B	“Claro. ...que un enfermero varón? Sí, sí, sí “ “Y no sé si de creencias, es como que capaz que yo, cuando era niña, es como que, viste, que en mi caso era más de... Sf. .que una mujer siempre tenia que cuidarse más y como que cosas así, y como que un hombre no te podía tocar. Bien. Y puede ser eso" “Puede ser eso, que es tu costumbre... Claro. ...de tu país, digamos. Puede ser” “No, no, no puedo porque es su trabajo. No, pero igual no me molesta, sino pero, viste, que un poco te sentís como... Bien, la próxima vez lo podés decir, amor. ¿Sí? Sí, sí, sí” “Y si no, quiero que me coloque un enfermero varón y... ¿Sí? Está bueno eso, ¿eh? Claro. Eso está bueno. Bien.”	¿te genera más confianza una enfermera mujer... ¿Pero es cuestión de tu cultura o de tus creencias? ¿Pero vos lo manifestaste eso en el centro de salud, cuando te atienden un enfermero? Eh... ¿Has dicho no?	"Me genera más confianza una enfermera mujer."			

I:4 Ma E (45) F TR (14) O: B	“Que te hablen, que te traten" “Ah, sí. Sí, que te hablen, que te traten bien. Si no se te tratan mal y no, no, pues sí” “No. Porque buscan más las mujeres. Más las mujeres, pero si no puedo yo allá en Mendoza y un hombre me atendió" “Yo no te tuve. No, me cuesta. Yo no tuve vergüenza, nada" “Cuando yo tuve mi hija y no tenés que tener vergüenza de nada. Claro. Y sí.”	Acá en el centro de salud. ¿Qué aspecto te genera más? ¿Y siempre que te atiendan enfermeros puede ser varones y mujeres? ¿No hay problema en eso?	"Que te hablen y te traten bien."			
I:5 H E (20) F TR (12) O: R D	“Sí. ¿Qué me generaba confianza? ¿Cómo me trataba? ¿Cómo me atendía? Todo. Y sabía entenderme bien."	Bueno, vos tuviste entendida con el enfermero varón más que nada	"Cómo me trataba y me atendía."			

I:6 Ma E (63) F TR (25) O: PA	“Ah, en el cuidado. Sí, sí, sí, del cuidado de enfermería te genera el mayor confianza o seguridad. Y la seguridad es la confianza del enfermero. Bien. Te genera directamente el enfermero. Porque si ella como enfermera a mí no me da confianza. Sí. La enfermera que te atienda. Perfecto. Bueno, ahí."		"La seguridad es la confianza del enfermero."			
I:7 S E (51) F TR (18) o: cH	“El respeto, el cariño que tiene”		"El respeto y el cariño que tiene."			

CATEGORIA DE ANALISIS: El buen trato, el respeto, el cuidado al realizar los procedimientos y el apoyo emocional generan confianza y seguridad en las familias de comunidades extranjeras hacia el personal de enfermería

Pregunta N°16		Según tu opinión, ¿Qué se podría mejorar para brindar una mejor atención a personas extranjeras? Como para **finalizar** ¿Podes contar alguna situación significativa en el cuidado que hayas tenido con el personal de enfermería?				
N° **CODIGO**	**RELATO TEXTUAL**	**COMENTARIOS**	**RED 1**	**RED 2**	RED 3	RED 4
I:1 Ma E (32) F TR (28) O: B	“Que aprendan a hablar quechua. ¡Ah! Muy bien, sí. Yo creo que es una de las cosas que queremos hacer, ¿eh? Aprender a hablar quechua, me encanta. Y hay otro idioma, igual que hablan de guaraní. Guaraní, ah, sí.”	¿Oué se podría mejorar en este centro de salud para que nosotras podamos mejorar la atención para la gente que no es de nuestro pafs?	"Que aprendan a hablar quechua.″ "Mejorar el trato de recepción." "Atienden igual que a todos "Falta respeto y explicaciones." "Cómo me trataba y atendía." "Reducir espera y avisar por teléfono."	Las mejoras sugeridas incluyen aprender idiomas originarios, mejorar la recepción, avisar cancelaciones y reducir tiempos de espera.	Fortalecer la atención intercultural y optimizar la organización administrativa para evitar frustraciones.	Buena atención en el centro de salud, pero necesita ajustes en comunicación, recepción y accesibilidad para responder mejor a la diversidad cultural.

			"No pediría más de lo que ya otorgan. “ "			
I:2 s E (35) F TR (15) O: P	“Creo el trato de la recepcionista, eso me gustaría, porque, bueno, siento que me ha pasado, me han contestado de mala manera, pero después creo que lo otro, y también en lo de farmacia, he notado. Pero bueno, eso es lo que podría decir. Con respecto a las enfermeras, los que nos atienden a nosotros, como en nuestra salud, todo eso, y los doctores igual, muy contentos. Muy contenta con eso. Y para finalizar, amor, No, no. No, mala no, pero buena si. Me han tratado bien para sacarme los puntos necesarios, me han tratado bien para el nene, para su vacuna, me han tratado bien. No me puedo quejar en el tema de enfermería.”	¿Cuál es tu opinión que podrfa mejorar para brindar una mejor atención a personas extranjeras? alguna situación que vos tuvieras significativa en el centro de salud cuando te atendieron el personal de enfermería? ¿Algo que te haya quedado bien o	"Mejorar el trato de la recepcionista."			

		mal, que te haya caído mal o bien? ¿Alguna situación que hayas tenido? Dificultad o beneficio				
I:3 Ma E (30) F TR (10) O: B	“O sea, en mi caso lo que, o sea, la experiencia que he vivido acá es como que no hay nada, porque te atienden igual que a todas. No veo ningún, o sea, no te dicen vos sos extranjero, tenés que esperar o tenés que venir tal día, o sea, no te dicen nada y vos vas a sacar turno y te lo dan como a cualquiera de acá."		"Te atienden igual que a todas."			
I:4 Ma E (45) F TR (14) O: B	"No sé. Por ahí lo que decía doña acá, no puedo decir tu nombre" “Por ahi es el tema de la interpretación con el idioma, ¿no es cierto? Yo diría que faltaría un poco más de respecto.” “Es algo que enfermeros hagan y le expliquen que si estamos con otra situación traten de explicarle. Porque afuera dicen, no, no hay nadie, o sea, no nos dicen por qué no nos llaman, por	¿Qué dirías vos para mejorar la atención? ¿Qué podrías? ¿Qué proponés? ¿Vos qué opinás?	"Faltaría un poco más de respeto y explicación a los pacientes."			

	qué tardan o algo así, ¿no? Yo diría que faltarfa un poco más de eso” “Bien. Parece genial eso. Sí.” “Yo diría de mi parte. No, no. De mi parte diría eso porque, bueno” “A veces los pacientes se enojan. Si, se enojan. Porque he visto una situación que una señora decía, no, porque llegué primero, porque le llamaron a otra persona, llegó, está entrando, ¿viste? Entonces sería mejor que salgan los enfermeros y le expliquen a la persona porque tenemos a otra persona o a una embarazada que la están controlando. Bien. Que necesitan un poco más de paciencia porque si no la gente también se enoja, se evita, que tengo que hacer esto, que tengo que ir a cocinar para mi nene. Es un tema también" “Perfecto. Y si saldría un médico o una enfermera o alguien le diria, le explicaría la situación, diciendo si me quedo un poquito más tranquilo, bueno, voy a esperar o me retiro un rato, vuelvo, le digo a la chica, vuelvo más después, si no y listo. Perfecto.					

	Eso serfa para mejorar. Perfecto, amor. Para mejorar yo diría eso, nada más."					
I:5 H E (20) F TR (12) O: R D	“La atención. Bien. A la mañana. Perfecto" “A la mañana” “De los de administración." “O por ahí que abran horario, porque por ahí si estamos horas y horas haciendo fila afuera. En invierno es horrible estar esperando tanto tiempo. Perfecto, amor"		" La atención." “De los de administración”			
I:6 Ma E (63) F TR (25) O: PA	“Vos estás trabajando. Yo ya me fui” “La espera. Que no se espere tanto. La recepción. La recepción. Por ahí la atención en el teléfono. Porque... A ver, por ejemplo. Si se dan los turnos por teléfono, ¿sí? A mí me dan tal día, tal fecha, tal... Bueno"		"Oue no se espere tanto y que avisen por teléfono."			

	“Y tal médico no me va a atender ese día, esa hora, ese... Que me llamen también. Que te avisen. Que me avisen” “Porque avisen que... No tenés auto, no tenés... No hay colectivo. No hay en qué corno venirte. Te buscas el modo de venir” “Vení. No, el médico no atendió. Hola.” “Está bien. Perfecto. Mi vida," “Algo que te recuerde” ”¿Qué me recuerda a tú? ¿Tantas cosas? Nada, o sL Es que, no sé" “Yo no... No sé, vos. Vos. Bueno."					
I:7 S E (51) F TR (18) O: CH	“De todo lo que ya otorgan. Creo que estaríamos pidiendo demasiado” “La verdad que no podría... en mi persona no podría ni exigir ni pedir más de lo que ya nos otorgan y yo estoy realmente agradecida y contenta. Porque hoy en día soy diabética y desde que sé que soy diabética a mí me han otorgado los remedios. A mí me ha costado definirme porque tenía que usar		"No podría pedir más de lo que ya otorgan."			

	insulina y no la usé y prefiero la pastilla, pero jamás me han dejado de notarme. Y cuando no hay, bueno, siempre hay alguien que recurre y me otorga una ayuda. Alguna vecina que es diabética y no se toma los remedios" "Bueno, ahora esta atención de que estuve enferma con el tema de mi úlcera que tengo en el estómago y fui muy atendida, muy bien y la verdad que no pensé que iba a haber una preocupación por uno como persona, siendo que, como te digo, de afuera que soy."					

CATEGORIA DE ANALISIS: Necesidades de mejora en algunos aspectos como la comunicación más amable de parte de algunos integrantes del equipo de Salud y el trato del personal de admisión.

CATEGORIAS Y CONVERGENCIAS

EJE 1: Integración y cuidado

CONVERGENCIA N°1: Las familias de comunidades extranjeras logran una Integración sociocultural positiva y experiencias satisfactorias de cuidado de enfermería basado en el respeto, la empatía y el trato igualitario desde los primeros contactos con el sistema de salud, logrando que las personas se sienten cómodas, escuchadas y valoradas en su diversidad cultural. (elaboradas con categorias de analisis, 1,3,4,5,6,8.9,10,11,14 y 15)

Pregunta 1: ¿ Podrías contarme un poco sobre vos y tu experiencia viviendo en Argentina?

1- CATEGORIA DE ANALISIS: Integración sociocultural positiva de las familias, sostenida

por buena recepción, adaptación y oportunidades de trabajo.

Pregunta 3: ¿Cuál es tu opinión en general de la atención de enfermería en este centro de salud?

3- CATEGORIA DE ANALISIS: Valoración positiva de la atención de enfermería por la paciencia y amabilidad.

Pregunta 4: ¿Cuál fue la sensación al recibir los primeros cuidados durante la atención por parte del personal de enfermería?

4- CATEGORIA DE ANALISIS: Cuidado inicial brindado con respeto y trato igualitario lo que genera comodidad.

Pregunta 5: ¿Qué sensaciones percibió al conocer el sistema de salud argentino?

5- CATEGORIA DE ANALISIS: Gratitud por la accesibilidad y buena calidad de atención y trato del sistema de salud argentino al momento de ingresar al País.

Pregunta 6: ¿Cómo te sentís al acudir a este centro de salud como persona extranjera? ¿Y tu familia?

6- CATEGORIA DE ANALISIS: Comodidad por el trato respetuoso por sentir que valoran de manera positiva la diversidad cultural en el cuidado de salud.

Pregunta 8: ¿Cómo es tu relación y el trato que recibís de los enfermeros?

8- CATEGORIA DE ANALISIS: Trato amable que genera buena calidad del cuidado brindado a las personas que asistan al centro de salud por el personal de enfermería.

Pregunta 9: ¿Qué sentimientos o emociones te genera el trato recibido?

9- CATEGORIA DE ANALISIS: Sensaciones iniciales positivas en relación con el cuidado brindado, trato respetuoso y de confianza del personal de enfermeria.

Pregunta 10: ¿Tus costumbres, creencias o cultura son respetadas durante la atención de enfermería? ¿Por qué?

10- CATEGORIA DE ANALISIS: Trato respetuoso y buena relación con el centro de salud. Pregunta 11: ¿Notas diferencia en el trato que recibís, con el que reciben las personas de otras comunidades? ¿A qué se debe? ¿Cuáles?

11- CATEGORIA DE ANALISIS: Trato equitativo con algunas dificultades ligadas al idioma y experiencias previas externas.

Pregunta 14: ¿Cómo percibís la forma en que el personal de enfermería se comunica con vos y tu familia? (lenguaje, comprensión, paciencia)

14- CATEGORIA DE ANALISIS: Buen trato y empatía del personal de enfermería.

Pregunta 15: ¿Qué aspectos del cuidado de enfermería te generan mayor confianza o seguridad?

15- CATEGORIA DE ANALISIS: EL buen trato, el respeto, el cuidado al realizar los procedimientos y apoyo emocional generan confianza y seguridad de las familias de comunidades extranjeras hacia el personal de enfermería.

EJE 2: Acceso, uso y funcionamiento del centro de salud

CONVERGENCIA N°2: El Centro de salud Standard Norte es percibido como un espacio accessible y de referencia para las familias extranjeras, facilitando el acceso a controles, actividades preventivas, medicación y seguimiento de la salud, reconociendo algunas dificultades organizativas. (elaboradas con categorias de analisis 2,7,12,13 y 16)

Pregunta 2: ¿Hace cuánto tiempo acudís al centro de salud de Standart Norte y con qué frecuencia lo haces?

2- CATEGORIA DE ANALISIS: Asistencia y concurrencia frecuente de las familias en busca de controles, vacunación u otros servicios al centro de salud.

Pregunta 7: ¿Cómo te sentís al participar junto a tu familia en actividades preventivas o de seguimiento médico? ¿Por qué?

7- CATEGORIA DE ANALISIS: Buena calidad del vínculo e interculturalidad de manera positiva por la integración del trato respetuoso de enfermería.

Pregunta 12: ¿Qué beneficios percibís al ser atendido en el centro de salud? ¿Cómo te sentís?

12- CATEGORIA DE ANALISIS: Acompañamiento del personal de enfermería y facilidad para acceder a los controles, así como también medicación gratuita

Pregunta 13: ¿Qué dificultades te genera la atención en el centro de salud? Me podrías contar.

13- CATEGORIA DE ANALISIS: Problemas del Sistema y de la organización del Centro de Salud, recepción administrativa, tiempos de espera.

Pregunta 16: Según tu opinión ¡qué se podría mejorar para brindar una mejor atención a personas extranjeras?

Como para finalizar, ¿Podés contar algunas situación significativa en el cuidado que hayas tenido con el personal de enfermería?

16- CATEGORIA DE ANALISIS: Necesidades de mejora en algunos aspectos como la comunicación más amable de parte de algunos integrantes del equipo de Salud y el trato del personal de admisión.

4.INTERPRETACION

Tras finalizar el trabajo de campo en el que fueron entrevistadas 7 familias de comunidades extranjeras, con domicilio dentro del radio del barrio Standart norte, fueron informantes que reunieron los criterios de inclusión para el presente trabajo de investigación realizado en el año 2025.

Como resultado de la información recabada de las entrevistas, se logró un análisis de datos de 16 categorías de análisis y 2 convergencias.

Se interpretó como primera convergencia con el eje “Integración sociocultural y cuidado de enfermería”, cuyo origen deriva de lo expresado en las categorías de análisis 1,3,4,5,6,8,9,10,11,14 y 15 (pág.34-91).

Los datos analizados muestran que (Convergencia 1) las **familias** de **comunidades** extranjeras **logran una integración sociocultural positiva y experiencias** satisfactorias de **cuidado** de enfermería basado en el respeto, la empatía y el trato **igualitario** desde **los primeros contactos** con el sistema **de salud, logrando** que las personas se sientan cómodas, escuchadas y valoradas en su diversidad cultural.

Esta percepción evidencia en los relatos, donde se destaca la preocupación por la persona más allá de la atención. Una informante expresa “la verdad que no pensé que iba a ver una preocupación por uno como persona, siendo que, como te digo, de afuera que soy” (I:7, E (51), S, O:CH, F, pág.97-98)

Del mismo modo, otra informante manifiesta una experiencia de estabilidad y adaptación al contexto social: “yo vivo muy tranquila acá, toda mi familia esta acá...mi origen es Bolivia... vine a los 4 años”. (I:1, F, E (32), Ma, O: B, pág.34)

Como también, los relatos de los siguientes informantes evidencian que la recepción inicial, el trato respetuoso y la predisposición a escuchar generan sensaciones de confianza, seguridad y reconocimiento. A continuación, los relatos de los informantes:

“Son muy pacientes, son muy pacientes. Son muy pacientes, en caso mio, muy pacientes, con los chicos igual” (I:2, S, F, E (35), O:P, pág.41)

... “Me trataron como cualquiera de Argentina. No hubo discriminación. Me sentí bien atendida. ” (I:3, Ma, F, E (30), O: B, pág.44-45)

.. “Me pareció bueno, porque si bien acá, más allá de que yo sea una persona extranjera, de las cuales me sentí bien, porque llegando al hospital, a la internada, no tuve, no me pidieron ningunos medicamentos, que algo fue para mi favor grande..." (I:2, F, S, E (32), O: P, pág.47)

..." Bien, sí, no me siento fuera del lugar ni nada..." (I:5, F, H, E (20), O: RD, pág.52)

“...Que hay un respeto y cariño con la gente que venimos de afuera, que la verdad que nunca sentí una acogida más bonita de la que uno como viene siendo extranjero. La verdad, sinceramente, es lo que te digo..." (I:7, S, F, E (51), O:CH, pág.66)

“Yo creo que tendrían que comunicarse con diferentes cosas, yo creo. De una forma de pensar, ¿no? Capaz no le van a entender, van a pensar, se van a enojar y... “
“No, nunca, pero nunca, yo a las enfermeras nunca no hablé de quechua. No sé cómo reaccionaría" ... (I:4, Ma, F, E (45), O: B, pág.84)

“Veo que siempre están, como corresponde, uniformadas, veo a veces cuando tienen que curar y que ya me han pasado, me han curado, han utilizado todas sus herramientas, sus guantes, como corresponde, entonces eso me genera, este... Confianza..." (I:2, F, S, E (32), O: P, pág.89)

Estos hallazgos se relacionan con la teoría de la enfermería transcultural, que plantea la necesidad de brindar cuidados respetuosos de la diversidad cultural, reconociendo a la persona como un ser integral (Tarrés Chamorro, 2001). A su vez Alligood y Tomey (2011) sostienen que el cuidado humanizado y empático favorece la construcción de vínculos terapéuticos, tal como se refleja en las experiencias relatadas por las familias entrevistadas.

Asimismo, la teoría del cuidado transcultural señala que reconocer los contextos socioculturales de las personas favorece la adherencia a los cuidados y la construcción de confianza en los servicios de salud.

La comunicación, la empatía, la escucha activa y el trato respetuoso constituyen elementos centrales en las experiencias satisfactorias de cuidado de las familias de comunidades extranjeras. Los informantes destacan la amabilidad, la paciencia y el acompañamiento emocional brindado por el personal de enfermería, lo que genera confianza y seguridad durante la atención. Un resultado muy importante es que las familias de comunidades extranjeras perciben el cuidado que brinda el personal de enfermería en el Centro de salud Standart Norte como humanizado, respetuoso y culturalmente sensible, lo que influye positivamente en su bienestar y en su integración

al sistema de salud. Este hallazgo, que no era conocido al inicio de la investigación, surge luego de la ejecución del trabajo de campo y del análisis de los relatos de las familias participantes.

A partir del análisis, se evidencia que el cuidado de enfermería genera confianza, seguridad y comodidad en las familias de diferentes culturas, fortaleciendo el vínculo con el equipo de salud y favoreciendo la continuidad de la atención.

Las experiencias iniciales y el primer contacto con el sistema de salud resultan mayormente positivos, facilitando un proceso de adaptación progresivo y una integración sociocultural favorable.

CONVERGENCIA 2:

Eje “Acceso, uso y funcionamiento del Centro de Salud”, fue la interpretación de la segunda convergencia, cuyo sustento se encontró en las exposiciones de las categorías de análisis 2, 7, 12, 13 y 16 (pág.38-98)

El centro de Salud Standart Norte es percibido como un espacio accesible y de referencia para las familias extranjeras, **facilitando el** acceso a **controles, actividades preventivas, medicación y seguimiento de la salud, reconociendo algunas dificultades organizativas. Los relatos evidensian una concurrencia** frecuente al centro de salud y una **valoración positiva del acompañamiento brindado por el personal** de **enfermería.**

Una informante destaca la continuidad del cuidado recibido frente a una enfermedad crónica: “soy diabética y desde que sé que soy diabética a mí me han otorgado los remedios... jamás me han dejado de notar” ... (I:7, S, F, E (51), O: CH, pág.97)

Además, se valora la posibilidad de recibir atención y ayuda incluso ante la falta de recursos... “cuando no hay, bueno, siempre hay alguien que recurre y me otorga una ayuda” ... (I:7, S, F, E (51), O: CH, pág.97-98)

Asimismo, se observa una fuerte expresión de gratitud hacia el sistema de salud, valorando la accesibilidad y el trato recibido, lo cual fortalece el proceso de integración:
.. “no podría pedir más de lo que ya otorgan” ... (I:7, S, F, E (51), O: CH, pág.97)
No obstante, también se identifican dificultades organizativas que actúan como barreras en el acceso, tales como los tiempos de espera y la comunicación administrativa. Una informante señala: ... “que no se espere tanto y que avisen por teléfono...” (I:6, F, Ma, E (63), 0: PA. pág.96), mientras que otra informante menciona las dificultades de traslado... “no tenes auto, no hay colectivo, no hay que venirte” ... (I:6, Ma, F, E (63), O: PA, pág.96-97), otra entrevistada refiere la dificultad administrativa, ... “Por ahí sí, en el mañana medio que te contestan ahí nomás. Pero no es entendible”

... “Si
Los de administración...” ... (I:5, F, H, E (20), O: RD, pág.81)

Aquí otro relato referente a la dificultad, ... “Por ahí, el tema de... las dificultades que puede tener son la atención de las recepcionistas. Eso me generó mucha molestia, pero bueno, a veces no hay como... o a quién recurrir hasta eso, no querés esperar más y ya, te querés ir para evitar todo eso” ... (I:2, F, S, E (35), O: B, pág.79)
Sin embargo, también se mencionan aspectos a mejorar en la comunicación por parte de algunos integrantes del equipo de salud, especialmente en el área administrativa, lo que muestra que, si bien el vínculo con enfermería es valorado positivamente, existen desafíos para lograr una atención integral y equitativa en todos los niveles.
Desde la teoría de enfermería, la comunicación terapéutica es considerada una herramienta esencial para el cuidado, permitiendo fortalecer la relación enfermero-familia y favorecer un cuidado interculturalmente competente (Perusset,2023). En este sentido, los relatos analizados reflejan como el buen trato, la empatía y el respeto constituyen pilares fundamentales del cuidado percibido por las familias extranjeras, como refiere el siguiente informante sobre algunos beneficios que tiene el centro de salud ... “Acá tenés varios beneficios.”

“...Tenés para acceder a los anticonceptivos gratis. Ah, sí, sí, sí. Hacerte los controles gratis. ..”

..." Sí. Ambos..."

"...Bien, cómoda, tranquila. Sí, sí..." (I:5, F, H, E (20), O: RD, pág.77)

Estos resultados coinciden con lo planteado por Zurro y Cano Pérez (2003), quienes destacan que la accesibilidad y la organización del primer nivel de atención son factores claves para garantizar el uso sostenido de los servicios de salud. Desde la perspectiva de la Atencion Primaria de la Salud, el centro de salud cumple un rol fundamental como espacio de referencia territorial, aunque se evidencian áreas susceptibles de mejora, estos resultados reflejan el rol del primer nivel como puerta de entrada al sistema sanitario, orientado a garantizar accesibilidad, integralidad y continuidad del cuidado.

No obstante, las dificultades organizativas señaladas por los informantes permiten reconocer que el acceso efectivo a la salud no depende únicamente de la disponibilidad del servicio, sino también de las condiciones de comunicación institucional y funcionamiento administrativo, aspectos que influyen en la experiencia de cuidado.

Si bien se identifican algunas dificultades organizativas y barreras relacionadas con la comunicación, estas no opacan la valoración general positiva del funcionamiento del sistema.

RECONTEXTUALIZACION

El cuidado no se limita al ámbito institucional, sino que se construye en el terreno, teniendo en cuenta los recorridos, las condiciones de vida y las barreras o facilitadores de acceso al sistema de salud.

En relación con la diversidad cultural, las familias manifiestan sentirse respetadas e incluidas durante la atención, percibiendo un trato igualitario y una valoración positiva de sus costumbres y creencias. La comunicación con el equipo de enfermería es mayormente adecuada, basada en la empatía, la paciencia y la escucha, aunque se reconoce la necesidad de continuar fortaleciendo estrategias de comunicación intercultural.

En primer lugar, se identificó una convergencia vinculada a la integración socio cultural y al cuidado de enfermería humanizado, donde se destaca el respeto por la diversidad cultural y la valoración de las personas en sí, en consonancia con la teoría de los Cuidados Culturales de Madeleine Leiniger.

En segundo lugar, emergió una convergencia relacionada con el acceso, uso y funcionamiento del centro de salud, enmarcada en los principios de la Atencion Primaria de la Salud, que posiciona al CAPS Standart Norte como un espacio de referencia comunitaria, accesible y fundamental para la continuidad del cuidado.

En conclusión, la recontextualización del trabajo de campo permite afirmar que el cuidado de enfermeria, cuando se basa en el respeto cultural, la empatía, la comunicación y la accesibilidad se constituye en un factor clave para la integración y el bienestar de las familias de comunidades extranjeras dentro del sistema de salud argentino.

CONCLUSION

Este trabajo de investigación permitió analizar la percepción del cuidado de enfermería por parte de familias pertenecientes a comunidades extranjeras que asisten al Centro de Atención Primaria de la Salud (CAPS) Standart Norte, evidenciando el valor de la importancia del territorio, la integración sociocultural y el enfoque comunitario en el primer nivel de atención.

A partir del analisis de las convergencias, se evidencio que el cuidado de enfermería es percibido como mayormente positivo, destacandose el trato respetuoso, la empatía, la escucha activa y el acompañamiento brindado por el personal de enfermería. Las familias entrevistadas manifestaron sentirse contenidas, valoradas y respetadas en su diversidad cultural, lo que favorece la construcción de vínculos de confianza y la utilización sostenida de los servicios de salud.

Asimismo, el estudio permito reconocer al CAPS como un espacio de referencia comunitaria, fundamental para el acceso de controles, prevención, medicación y seguimiento de la salud, especialmente en contextos de vulnerabilidad social y ausencia de cobertura sanitaria.

No obstante, también se identificaron algunas dificultades vinculadas a aspectos organizativos y administrativos, como los tiempos de espera, la comunicación y el traslado al centro de salud, lo que evidencia la necesidad de fortalecer estrategias que garanticen una atención más equitativa e integral.

Desde la perspectiva de la enfermería comunitaria y la Atencion Primaria de la Salud, los resultados refuerzan la importancia de un cuidado humanizado, intercultural y centrado en la persona, la familia y la comunidad. El rol de la enfermefía se posiciona como clave en la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad y el acompañamiento de las familias migrantes, contribuyendo a su integración socio cultural y al ejercicio efectivo del derecho a la salud.

Para finalizar, este trabajo de investigación aporta conocimientos relevantes para la práctica de enfermería, destacando la necesidad de continuar fortaleciendo la formación en comunicación intercultural, trabajo en terreno y cuidado comunitario, con el objetivo de mejorar la calidad de la atención y responder de manera integral a las necesidades de comunidades diversas.

BIBLIOGRAFIA

Alligood, M. R., & Marriner Tomey, A. (2011). Modelos y teorías en enfermería (7,ª ed.). Elsevier.

Ceballos Vásquez, P. A. (2010). Desde los ámbitos de enfermería, analizando el cuidado humanizado. Ciencia y Enfermería, 16(1), 31—35.

De la Cuesta Benjumea, C. (2007). El cuidado del otro: desafíos y posibilidades. Investigación y Educación en Enfermería, 25(1), 106—112.

García, P. C., Díaz, E. R., & Velasco, R. D. C. G. (2016). Salud familiar y enfermería. Editorial El Manual Moderno.

Hernández Sampieri, R., & Mendoza, C. (2010). Muestreo en la investigación cualitativa. En Metodología de la investigación (cap. 13, p. 398). McGraw-Hill.

Jelin, E. (2012). Las lógicas del cuidado infantil: Entre las familias, el Estado y el mercado. En La familia en Argentina: Trayectorias históricas y realidades contemporáneas (pp. 45—72). IDES.

Pasarín, M. I., Forcada, C., Montaner, I., De Peray, J. L., & Gofin, J. (2010). Salud comunitaria: una integración de las competencias de atención primaria y de salud pública. Gaceta Sanitaria, 24, 23-27.

Polit, D. F., & Hungler, B. P. (2005). Investigación científica en ciencias de la salud: Principios y métodos (6,ª ed.). McGraw-Hill.

Sánchez, E. (2000). Definiciones y conceptos sobre la migración. Recuperado de http://catarina.udlap.mx

Tarrés Chamorro, S. (2001). El cuidado del “otro™: diversidad cultural y enfermería transcultural.

Zurro, M. A., & Cano Pérez, J. F. (2003). Atención primaria de salud: Conceptos, organización y práctica clínica. Elsevier.

ANEXO

Consentimiento informado

Su participación en esta entrevista realizada por Casanova Claudia Alejandra, basada en el proyecto de investigación “Percepción de las familias de comunidades extranjeras en relación al cuidado que brinda enfermería en el Centro de salud de Standart Norte, Comodoro Rivadavia 2025"es totalmente voluntaria y gratuita, y no dará beneficio ni riesgo alguno. No implicará para usted ningún tipo de perjuicio si decide no participar, así como tampoco implicará un perjuicio si decide interrumpir su participación en cualquier momento una vez comenzada la actividad, si usted así lo desea. La confidencialidad de sus datos está garantizada por la Declaración de Helsinki y todas sus enmiendas, y por la ley de Habeas Data N° 25.326 y sus modificaciones de protección de datos personales, de modo tal que no pueda identificarse lo que usted plantee con su nombre. Si decide participar, debe saber que la información que nos dé será procesada y analizada por un equipo profesional, sin que su nombre figure en ningún momento, donde los datos se analizarán e interpretará de manera fidedigna, sin la utilización de inteligencia artificial.
Si hay algo que no le quedó claro, o tiene alguna duda puede preguntarme, ahora o en cualquier momento de la entrevista.
En caso de estar de acuerdo, comenzamos.
¿Está de acuerdo? SI_____NO_____(marque con una x)

Persona participante: Firma.....

Comodoro Rivadavia.....De Octubre de 2025

Consenhmeno›íomado

Su panicipación en esla entrevista reaiizada por Casanova Claudia Aiejandra basada en el proyecto de investigación 'Percepción de las fam‹l‹as de comunidades extranjeras en relación al cuidado que brinda enfermeria en ef C _=ntro de salud de Standart Norte Camo¢/oro Rivadavia 2025 'es lotalmen le voluntaria y 9+ ituita. y no dará beneficio ni riesgo alguno. NO implicará para usted ningún tipo de perjuicio si decide no participar. así como tampoco implicará un perjuicio si decide interrumpir su parttcipac ón en cualquief momeMo una vez :omonzada la achvdad s usieá asilo desea La confdencaüdad de susda|os \-s!ó c;aran\:zada ¡gOr la Dociaracion de Helsinki y todas sus en/T»endas y por la 1ey e r-. abeas Da fa N 2 5 32G y sus modificac ones de proiecci ón de datos ¿ersonales de mado tai que no pueda idenlificarse lo que usted plantee con su nombre S› desde participar, deDe saber que la informaCión que nos dé será procesada y analizada por un equipo profesional. sin que su nombre figure en n.ngun momento oonde los datos se analtza‹án e t x\erpre\ará de manera ü o:g na. sin la utilización de inteligencia artificial.

S: hay algo que no te quedó claro. o 1iene alguna duda puede preguntarme. ahora o en cualquier momento *de* \a entrevista.

cn caso de gstar de acuerdo. comenzamos

Está de acuerdo? SI X NO _____ hzarque conuna x}

Persona participante: Firma.. .

Comodoro Rivadavia.....De Octubre de 2025

Consentimiento informado

Su participacion en esta enlrevisla reaiizada par Casanova Cîaudia Aiejandra basada en el proyecto de tnvesligac‹ón "Percepciõn de Ins famil as de comuntdades exiranjeras en relaciôn al cuidado que brinda enfermeria en ei Centro de salud de Sîandart Norte, ConJadoro Rivadavia 2025”es totalmenle voluntarİa y gratuita, y no dará benefcio ni nesgo alguno. No implicarã para usîed ningún lipo de perjuicio si decide no participar, asi como tampoco implicara un perjuicİo si decide inlerrumpir su participaciôn en cualqu er momenlo una vez conienzada ia actividad, si usled asi la desea La confidencialidad de sus datos está garantizada par la Declaraciôn de Helsinki y todas sus enn›iendas. y por la ley de Habeas Dala N” 25.326 y sus modificaciones de protección de datos personales. de modo Intldue no pueda idenlificarse to que usted planlee con su nombre. Si decide participar. debe saber que la informaciôn que nos dé serã procesada y analîzada por un equìpo profesional, sin que su nombre figure en ningûn momento, donde los datos se analizarán e inlerprełará de manera fidedigna, sin la utilizaciôn de inteligencia artificial.

Si hay algo que no le quedò claro. o üene alguna duda puede preguntarme. ahora o en cualquier momento de la entrevista.

En casa de eslar de acuerdo. comenzamos.

Eslá de acuerdo* SIP __NO _____ marque con una x)

Persona participante Forma . -

Coinodoro Rivadavia De Octubre ct+ LLIż5

Consen1imiento informado

Su participación en esta entrevista realizada par Casanova Claudia Alejandra, ba4ada en el *proyecto* de investigación “PercepciDn de las familias de Comunidades extranjeras en relación al cuidado que brinda enfermería en el COD1rO de salud de Standard Norte, Comodoro Rivadavia 2025"es totalmente voluntaria y gratuita, y no dará beneficio ni riesgo alguno. No implicará para usted ningún tipo de perjuicio si decide no participar, asf como tampoco implicará un perjuicio si decide interrumpir su participación an cualquier momento una vez
Comenzada la actividad, si usted asi lo desea. La confidencialidad de sus datos estÓ garantizada por la Declaración de Helsinki y todas sus enmiendas, y por fa ley de Habeas Data N° 25.326 y sus modificaciones de protección de datos p•rSoriales, de modO tal que no pueda identificarse lo que usted plante=- con su nombre. Si decide participar, debe saber que la información que nos dé será procesada y anaiizuóa porun equipoproiesionai, sin quesu nomórefgureen ningún momento, donde los datos se analizarán e Interpretará de manera fidedigna, sin la utilización de inteligencia artificial.

Si hay algo que no le quedó claro, o tiene alguna duda pueda preguntarme. ahora *o* en cualQuier momento de la entrevista.

En caso de estar de acuerdo, comenzamos.

Es!ó de acuerdo? SI __,_____NO _____(marque con una x)

Persona participante: Firma:...

Comodoro Rivadavia,....., De Octubre de 2025

Consentimiento informado

Su participasión en esta entrevista realizada por Casanova Claudia Alejandra. basada en el proyecto de investigación "Percepción de las fami\ías de comunidades extranjeras en relación al cuidado que brinda enfermeria en el Centro de va\ud de Standart htorte, Comodoro Rivadavia 2025"es totalmente voluntaria y gratuita. y no dará beneficio n] riesgo alguno. No implkará para usted ningún tipo de perjurio si decide no participar, asi como tampoco implicará un perjuicio si decide interrumpir su participación en cualquier momento Una vez comenzada la zctiüdad, si usted asilo desea La confdenüaidgd de susdalos está garant\zadn por \a Oeclarnción de Helsinki y todas sus enmiendas, y por Ía ley de Habeas Data N° 25,326 y sus modificaciones de protección de da\os personales, de modo tal que no pueda identificarse lo que usted plantee con su nombre. Si decide participar, debe saber que \a información que nos dé sera procesada y analizada por un eguipo profesional, sin que su nombre figure en n\ngún momen\o, donds Jos datos se analizarán e interpretará de manera fidedigna, sin la utilización de inteligencia artificial.

Si hay atgo que no Is quedó claro, o tiene alguna duda puede preguntarme, ahCira o en cualquier momento de la entrevista.

En caso de estar de acuerdo, comenzamos.

Está de acuerdo? SI _____NO _____(marque con una x)

Persona participante: Firma:..... . .. ’

COmodOrO RíVádavia.....De Octubre de 2025

Consentimiento informado

Su participación en esta entrevista realizada por Casanova Claudia Alejandra, basada en el proyecto de investigación "Percepción de las familias de comunidades extranjeras en relación al cuidado que brinda enfermería en el Centro de salud de Standart Norte, Comodoro Rivadavia 2025" es totalmente voluntaria y gratuita, y no dará beneficio ni riesgo alguno. No implicará para usted ningún tipo de perjuicio si decide no participar, así como tampoco implicará un perjuicio si decide interrumpir su participación en cualquier momento una vez comenzada la actividad, si usted así lo desea. La confidencialidad de sus datos está garantizada por la Declaración de Helsinki y todas sus enmiendas, y por la ley de Habeas Data N° 25.326 y sus modificaciones de protección de datos personales, de modo tal que no pueda identificarse lo que usted plantee con su nombre. Si decide participar, debe saber que la información que nos dé será procesada y analizada por un equipo profesional, sin que su nombre figure en ningún momento, donde los datos se analizarán e interpretará de manera fidedigna, sin la utilización de inteligencia artificial.

Si hay algo que no le quedó claro, o tiene alguna duda puede preguntarme, ahora o en cualquier momento de la entrevista.

En caso de estar de acuerdo, comenzamos.

Está de acuerdo? SI___X___NO_____ (marque con una x)

Persona participante: Firma:.....

Comodoro Rivadavia..... De Octubre de 2025

Escaneado con CamScanner

Sr participación en esla entrevista realizada por Casanova Clauclia AlejanJra üa üada en el proyecto de investignciM "Percepcióil de la s familia s de co‹J1un edades exjran|eras en relaCión al cuidado que ílrincta enfermeria en el C enli o de salud de Stand art NDrIe, C omadoro Rivadavia 2D2o"e s Nota Imenle
voluntaria y gratuita, y no dará beneficio ni riesgo alguno. No ir\Jglicará para usted ni‹›gL›n iipo de perjuicio si decide ir o participar. a si cono Talv¡›oco implicará r n pef |\ icia si decide ii lerrufJJpii s u year ucl¡›z ción en cxialquier m omenlo una vez coinenza‹l a l a a cl ivicl ad . si ‹ir Ie‹l nsi In rm".;‹-! a i. a r anfirle ncialirJúc du sus da lr›ü
's la g0 ra tJIIY Uda |3oi lré Cürhli •1üio/1 Üt* l üIsil1ki y to la s s\1s enrT\l or td<8s , y Sur Ía Ivy de Naüeas Dala N 25 32G y sri s nJo‹1iíi caciones ‹le protección de datos personales.de modolalque nOpueda‹ denhfcarseloque used panlee con su nombre Sigeodepa4cipar. debesaberqualainorn;aciónquenosdéserá procesada y ana\\zada po n equipo profesional, sin que su nombre figure en iJingú/J momento. donde los datos se analizarán e interpretará de manera fidedigna , sin la uti|ización de inteligencia artificial.

Si hay algo que no le quedó c|8ro, o tiene alguna duda puede preguntarme, ahala o en cualquier momento de ía entrevista

Tt nasa de estar 4e acuerdo . ¿ornenzarr›oz

E sla de *acuerdo* SI X NO _____(marque con una x)

Persona participante: Firma:.....

Comodoro R:vadavia . De Octubre de 2D25

CS Escaneado con CamScanner

Consenlimienlo informado

Su participación en esta entrevista realizada por Casanova Claudia Alejandra, basada en el proyecto de investigación "Percepción de las familiasde comunidades extranjeras en relación al cuidado que brinda enfermería en el Üenli'o de salucl de Sta‹1dart Norle. Comodoro Rivadavia 202ú"es lolalinenle voluntaria y gratuita, y no dará beneficio m i sesgo alguno. NO in›pTicará para usfed ningun lipo ble perjuicio si clecide no participar, asi cnica tampoco implicará r rJ perjuicio si decide interrumpir su parlicipaciÓn en cualquier momento una vez comenzada la actividad, si usted asi lo desea. La confidencialidad de sus datos está garantizada por la Declaración de Helsinki y todas sus enmiendas, y por la ley de Habeas Data N" 25.32G y sus modificaciones de prolección de datos personales, de modo lal que no pueda identificarse lo que usted plantee con su nombre. Si decide participar, debe saber que la información que nos dé será procesada y analizada por un equipo profesional, sin que su nombre figure en ningún momento, donde los datos se analizarán e interpretará de manera fidedigna, sin la utilización de inteligencia artificial.

Si hay algo que no le quedó claro. o tiene al9una ¢luda puede preguntarme. ahora o el cualquier momento de la entrevista.

En caso de estar de acuerdo, comenzamos.

Está de acuerdo? S

(m I gUel con una x)

Persona participante: Firma:..... .

Comodoro Rivadavia De Octr bre de 2025

ANEXO I

GRABACIONES DE ENTREVISTAS - TRANSCRIPCIONES

ENTREVISTA 1(I:1, F, Ma, E (32), TR (28), O: B)

PREGUNTA 1: Bueno, ¿cómo estás mi amor? ¿Podrías contarme un poco sobre vos y tu experiencia en Argentina? Lo que vos quieras.
RESPUESTA: No, yo vivo muy tranquila acá, toda mi familia está acá. Yo vine de Salta, donde había crecido, donde nació mi primera hija.

Pero mi origen de mi es de Bolivia. Yo vine a los cuatro años acá, a la Argentina.
PREGUNTA 2: ¿Hace cuánto mi vida, desde que estás acá en Comodoro Rivadavia acudís al Centro de Salud? ¿Y con qué frecuencia lo haces?
RESPUESTA: A ver, vine acá al barrio en 2010.
2010, perfecto. ¿Muy seguido, no tan seguido? Cortantemente, porque me fui de otro barrio, estuve por los kilómetros cinco. Y es donde más voy a la regional.
Siempre estoy así en el regional y mi embarazo lo llevo en el kilómetro cinco. Perfecto. ¿Ahora empezás, porque estás acá cerquita, en Estana, venís para acá? Sí.
Volví más o menos al barrio y por eso vengo acá a controlar a mi bebé, que tiene un año.
Bien. Y desde que empezaste a atenderte acá en el Centro de Salud,
PREGUNTA 3: ¿cómo fue la atención de enfermería? De enfermería nomás, ¿eh? ¿Cómo fue la atención hacia vos?
RESPUESTA: Las chicas siempre son muy atentas y siempre te hablan con respeto.
Y en todos los sentidos, yo siempre me he sentido cómoda desde el momento que he venido acá, siempre atendía con las chicas de acá. La verdad, muy linda la atención.
Perfecto.

PREGUNTA 4: ¿y la primera sensación que vos tuviste cuando la primera vez que entraste acá y te atendieron las chicas, los enfermeros? ¿Cómo fue? ¿Fue linda? ¿Fea? ¿Más o menos? ¿Cortante?
RESPUESTA: No, son muy atentas y siempre te hablan con respeto. Perfecto. Bien.

PREGUNTA 5: ¿Conocés, cuando entraste acá, al Sistema de Salud Argentino, ¿cómo lo sentiste vos? *ĸoué* te respetó?
RESPUESTA: Siempre he tenido respeto acá en Argentina desde el momento que vengo. Siempre me han atendido bien. Y cuando llegué acá a Comodoro, nunca me hicieron una desigualdad.

Siempre me trataron igual que a los demás. Y siempre he estado agradecida de eso. Bien.

Ahora vos, como persona que sos de procedencia boliviana,
PREGUNTA 6: ¿cómo te sentís al acudir a este centro de salud? ¿Te trataron siempre bien a vos y a tu familia?
RESPUESTA: Mis viejos de mí fallecieron acá todos. Mi papá, mi mamá, todos fallecieron acá. Ellos tienen residencia más de 35 años acá.

Bien. Fallecieron acá. Fallecieron acá.

Y yo siempre he estado bien porque aquí formé mi familia, tengo mis hijas estudiando y son nacidas acá en Comodoro. Bien. ¿Y siempre te trataron bien a vos y a tus viejitos? ¿Tus viejitos se trataron acá en el centro de salud igual? No.

En el barrio Máximo Abasta, donde vivían mis papás, y ahí tenía el centro de salud. Bien. Genial.

PREGUNTA 7: ¿Vos participaste en alguna eventualidad acá en el centro de salud? Por ejemplo, ¿has venido a hacerte un PAP? ¿Alguna prevención de algún medicamento?

¿Has hecho algo como actividades preventivas como, por ejemplo, hacerte un PAP? ¿Alguna actividad que hayamos hecho acá en el centro de salud? ¿Has participado en alguna vez?
RESPUESTA: En Angelios, entonces, sí he participado cuando vivía acá en el barrio. Siempre hacía, o me venía de chequeos médicos. Bien.

¿Y cómo te sentiste cuando lo hacías? ¿Te sentiste acompañada, más o menos? Sí, porque las chicas siempre te explican. Bien. Te explican y siempre te asesoran.

Bien. ¿Te sentiste acompañada? Claro. Genial.

Muy bien. O sea,
PREGUNTA 8: ¿cómo es tu relación y el trato que recibí de los enfermeros nuestros?
RESPUESTA: Hasta ahora no me han tratado mal en ningún lado. Siempre donde he ido siempre me han tratado bien.

No sea las demás personas. Bien, además. Yo siempre he sido muy educada igual con ellos.

Cuando vienes acá y te tratan las chicas, los enfermeros,
PREGUNTA 9: ¿qué sentimiento te da o qué emoción?
RESPUESTA: Me da confianza. Confianza. Me da confianza y sé dónde voy.

Perfecto. Contame, vida,
PREGUNTA 10: ¿tus costumbres, tus creencias o culturas son respetadas durante la atención de enfermería acá?
RESPUESTA: En el centro de salud. La verdad, yo soy más argentina que boliviana.

Asi que mis culturas, de mí, mucho no le doy tanta cosa. Yo hago mis cosas, trabajo, soy más de familia. No me gusta estar metida culturalmente en mi lugar.

Yo respeto a todas las personas, todas sus culturas. Pero yo soy más de acá que de allá. Bien, bien, bien.

Asi que en esa parte nunca nos hemos llegado a entender con mi provincia. Bien. A vida, te hablo de otro tema.

PREGUNTA 11: ¿Notas diferencia en el trato que vos recibís con los que reciben las personas de otras comunidades?
RESPUESTA: O sea, vos de otra comunidad boliviana o de otra de Paraguay. ¿Vos ves alguna diferencia acá cuando los atienden, en el centro de salud? He visto en otros centros de salud que a veces se discriminan porque a veces no pueden hablar el idioma, no se llegan a entender. He llegado a que las personas se molestan directamente con ellos porque no les llegan a entender.

Y también les doy la razón porque ellos también les fuiste a entender a esa persona. Perfecto. ¿Has visto algo así? De acá de estándar.

No, no he visto nada de eso. Pero en otros lugares sí lo he visto y he tratado de colaborar, de hacer entender a la persona que le dice. Asf que de esa manera he tratado de ayudar también.

Muy bien, amor
PREGUNTA 12: ¿Qué beneficios percibís al ser atendido en el centro de salud? ¿Cómo te sentís? ¿Qué beneficios te da el centro de salud?
RESPUESTA: Me da el beneficio que es más que todo le traigo a mi bebé o me he atendido yo y mi pareja. Lo que la doctora te recomienda, las enfermeras, ellas son muy aplicadas, te dicen qué tiene, qué no tiene y te corresponde su trabajo laboralmente bien.

Bien. ¿Y cómo te sentís? Yo me siento bien, mira, yo vengo ahorita de Palazos, me vengo directamente acá porque yo antes nací a atender acá y por esa razón me he vuelto a este lugar. Bien, gracias.

Ahora,

PREGUNTA 13: ¿qué dificultades tuviste o te genera la atención en este centro de salud? ¿Me podrías contar algo de eso? ¿Qué dificultades tuviste? ¿Tuviste alguna dificultad cuando te atendieron acá, tanto de enfermería como de otros lugares?

RESPUESTA: Por el momento no. Por el momento no, ¿todo bien? Sí. Contame, cuando vos veniste, veniste a atender,

PREGUNTA 14: ¿cómo percibís la forma en que el personal de enfermería se comunica con vos y tu familia? ¿Cómo percibís que se comunica bien, tienen buenos tratos? Nuestro personal, ¿no?

RESPUESTA: Sí, la vez que yo he venido, claro, no es culpa de las enfermeras, que los doctores no lo cumplan, ¿viste? Sí.

Pero ellos siempre se han excedido a tratar de hacernos entender, porque son los que cobran los platos rotos, diría yo. Sí, ni mi amor. Sí, porque ellos dan la cara por el doctor o por la doctora.

¿El personal de enfermería? Claro, sí. ¿Y a veces te enojaste? No, yo lo tomo por la mejor manera, porque debe tener algún inconveniente para no venir la persona. Claro.

PREGUNTA 15: ¿Qué aspecto del cuidado de enfermería te genera el mayor confianza o seguridad? ¿Qué aspecto de lo nuestro, de nuestros cuidados, te da más confianza o seguridad? **RESPUESTA:** Es la atención y el respeto. Y la personalidad de cada persona. Siempre lo vi de esa manera.

No, no, no. Bueno, según tu opinión, amor,

PREGUNTA 16: ¿qué se podría mejorar para brindar una mejor atención a comunidades extranjeras? *ĸoué* opinas vos? *ĸQué* se podría mejorar en este centro de salud para que nosotras podamos mejorar la atención para la gente que no es de nuestro país?

RESPUESTA: Que aprendan a hablar quechua. ¡Ah! Muy bien, sí.

Yo creo que es una de las cosas que queremos hacer, ¿eh? Aprender a hablar quechua, me encanta. Y hay otro idioma, igual que hablan de guaraní. Guaraní, ah, sí.

Hay mucha gente de muchos lugares. Sí, por eso te digo. Bueno, amor, para finalizar, ya terminamos.
¿Podés contar alguna situación significativa en el cuidado que hayas tenido con el personal de enfermería? Algo que te haya marcado, que te haya hecho bien o mal, depende. No, por el momento yo no tengo ninguna. Ninguna situación así muy significativa.

No, no. Bueno, como les digo, son muy pocas veces que vengo. Más que todo ahora voy a empezar a venir más seguido por ahí.

Bien. Yo tenía un lugar donde los llevaba y la doctora ya no está trabajando. Y así que voy a venir más seguido.

Bueno, mi amor, muchas gracias por tu predisposición. No, está bien, gracias.

ENTREVISTA 2 (I:2, F, E (35), TR (15), O:P, S)
Buenas tardes, vida, ¿cómo estás? Acá empezamos la entrevista. Contame,

PREGUNTA 1: ¿podrías contarme un poco vos sobre tu experiencia acá viviendo en Argentina?
RESPUESTA: Sí, yo llegué hace como 15 años y bueno, apenas el primer año llegué. ¿Para qué? A mí me recibieron bien, mucha gente de confianza.

Me gustó, me gustó. Por ahí sí el lugar, el clima, como que era medio... no estoy acostumbrada, pues soy de Perú y es tropical. Pero bueno, en el sentido este que llegué y a los meses estuve mal, así que llegué a estar en el hospital internada, me acuerdo, 15 días, de las cuales me trataron muy bien, o sea, en su momento bien.

Y hasta el dia de hoy, que también estuve internada hace unos meses, hace unos años atrás en el hospital, y también, o sea, vi... Bien, muy bien.
PREGUNTA 2: ¿Hace cuźnto tiempo acudís al Centro de Salud de Estanda Norte? ¿Y con qué frecuencia lo hacés?
RESPUESTA: Y hace años, desde que llegué, desde que llegué hace como 15 años. Y la verdad que sí, me gusta, me gusta cómo me reciben.

¿Y con qué frecuencia lo hacés? ¿Muy seguido? ¿Por los chicos, por vos? Sí, sí, no tanto, pero bueno, sí, por lo general, frecuente. Bien, muy bien.
PREGUNTA 3: ¿Cuál es tu opinión en general de la atención de enfermería en ese centro de salud estándar? En la enfermería, sí.

¿La atención? ¿Cuál es tu opinión? Sincera.
RESPUESTA: Son muy pacientes, son muy pacientes. Son muy pacientes, en caso mío, muy pacientes, con los chicos igual.

Es lo que puedo decir. Bien.
PREGUNTA 4: ¿Cuál fue la sensación al recibir los primeros cuidados durante la atención por el parte del personal de enfermería? ¿Cuál fue tu sensación cuando recibiste la primera atención, al centro de salud? El primer dia.

¿El primer dia del centro de salud fuiste a qué sé yo, no sé, a cualquier cosa, a cuidarte vos o a los chicos?
RESPUESTA: El primer dia que fui yo. ¿El primer dia? Me sentí contenta, porque era otra, al de donde yo vengo, es el trato totalmente diferente. Perfecto.

¿Cómo es el trato allá en tu...? Y es muy déspota, son muy, este, demasiado, demasiado drásticos, ¿no? A comparación de acá que eran, no sé, todo es como una sonrisa, o sea, donde yo vine la primera vez sí era así. Perfecto. Bien.

PREGUNTA 5: ¿Qué sensaciones percibiste al conocer el sistema de salud argentino? Cuando vos llegaste a Argentina, ¿qué te pareció el sistema de salud?
RESPUESTA: Me pareció bueno, porque si bien acá, más allá de que yo sea una persona extranjera, de las cuales me sentí bien, porque llegando al hospital, a la internada, no tuve, no me pidieron ningunos medicamentos, que algo fue para mi favor grande, ¿por qué? Porque yo no contaba con la economía todavía, algo que en mi país, por ahí, es difícil, ¿no? Allá si te enfermas tenés que tener plata, esa es la realidad. Pero bueno, es lo que yo me sentí bien por ese lado. Vi que, que bueno, que el Estado dentro de todo hacía en ese entonces muchas cosas buenas, creo, para el país.

Genial, mi amor. Genial.
PREGUNTA 6: ¿Cómo te sentís al acudir a este centro de salud de estándar, como persona extranjera, y tu familia? ¿Cómo te sentís vos cuando te atienden?
RESPUESTA: Como te digo, el primer dia que vine me sentí bien, me sentí contenta, porque era otro el trato, a lo que voy era otro el trato, ¿no? Pero bueno, me sentí bien.

Te sentiste bien. Genial, amor. Genial.

Muy bien.
PREGUNTA 7: ¿Cómo te sentís al participar junto a los chicos en actividades preventivas o de seguimiento médico? Por ejemplo, las actividades que hacemos a veces en el centro de salud, por ahí de PAP, o de cuando hacemos actividades con los chicos de Día del Niño.
RESPUESTA: Bien, porque se preocupan, ¿no? Por todo el tema este, tanto de los chicos como de los grandes.

Yo, igual, con el tema del PAP y las vacunaciones de los chicos también he estado. ¿Te hacés seguimiento de médico acá? Sí, ahora me toca, sí. Ahora me toca, estos meses me toca.

Perfecto.

PREGUNTA 8: ¿Cómo es tu relación y el trato que recibís de los enfermeros? ¿Cómo es tu relación con el trato?

RESPUESTA: Tanto desde los años que he estado, he conocido pacientes, son muy pacientes, buenos, pero bueno, pacientes diría yo. Son muy... ¿Tuviste alguna dificultad con alguno? Creo que con una enfermera de hace... ya no la veo, ¿no? Alta, morochita, ella, pero no sé el nombre.

Bueno, es muy drástica, sus palabras son muy fuertes, así como que muy rectas. Acá te dice, **PREGUNTA 9:** ¿qué sentimientos, emociones te genera ese trato? ¿Qué sentimiento te generó cuando te trataron por primera vez? ¿Cómo, o sea? Emoción, ¿cómo te sentiste? ¿Del trato ese de la enfermera que recibí?

RESPUESTA: De las dos, de las dos partes, tanto del bueno como del... No, no, yo como te digo, me sentí contenta porque el trato es totalmente paciente, son muy amables, ¿no? Y bueno, con el trato de la enfermera que tuve, me sentí impotente, impotencia, ¿no? Eso. Impotente, bien, amor.

Contame,

PREGUNTA 10: ¿tus costumbres, creencia o cultura que vos traes de Perú, son respetadas durante la atención de enfermería? ¿Te lo respetan?

RESPUESTA: Sí, pero no lo he conllevado mucho, porque no hay mucha diferencia en costumbres, ponerle... no lo he visto, no, no. Bien, no tuviste que estar. Claro, no.

Contame,

PREGUNTA 11: ¿Notás diferencia en el trato que recibís con los que reciben las personas de otras comunidades? ¿Notás diferencia entre el trato que vos recibís con una persona, por ejemplo, que venga de Bolivia o de Paraguay?

RESPUESTA: No lo he visto, en otros casos lo he escuchado, pero en mi caso, así, verlo, no lo he visto, no lo he notado. Bien, ¿y qué escuchaste? Bueno, que por ser extranjero lo tratan mal, o tenés que pagar por X motivo porque eres de otro país y eso, y no, como te digo, no lo he visto, pero lo he escuchado. Bien, efectivamente.

PREGUNTA 12: ¿Qué beneficios recibís, percibís vos al ser atendido en este centro de salud? *¿Qué* beneficios recibiste?
RESPUESTA: Estar bien en mi salud, conllevar bien mi salud, estar al tanto de mi salud, de mi buena salud. Tuya y de los niños, ¿no es cierto? Y de los chicos. Con las vacunas y todo, perfecto.

PREGUNTA 13: ¿Qué dificultades tuviste que te genere este centro de salud?
RESPUESTA: Por ahí, el tema de... las dificultades que puede tener son la atención de las recepcionistas. Eso me generó mucha molestia, pero bueno, a veces no hay como... o a quién recurrir hasta eso, no querés esperar más y ya, te querés ir para evitar todo eso. ¿Y con respecto a la medicación, amor, cómo estás? ¿Tenés acceso? Hay pastillas que tenía acceso y hay como que no, que las tenía que ir a buscar hasta el hospital y hay que tampoco hay y que las tengo que comprar por medio propio.

Perfecto.
PREGUNTA 14: ¿Cómo percibís la forma de que el personal de enfermeria se comunica con vos y tu familia? ¿Cómo percibís cómo se comunican ellos? ¿Bien con vos?
RESPUESTA: Sí, bien, bien. ¿Y tú, los niños, los tratan bien, todo? Exactamente, sí.

Las enfermeras, por ejemplo, del vacunatorio le han tratado re bien a mi hijo, han sabido dominar ese tema para que no pueda llorar y eso, así que me gustó. Sí, vos igual manejás un lenguaje como nosotros, viene castellano, porque hay gente que viene con guaraní, viste. Ah, claro, sí.

Pero paciencia, decís vos.
PREGUNTA 15: ¿Qué aspecto del cuidado de enfermería te genera mayor confianza o seguridad? ¿Qué aspecto de la enfermería, de ellos, te genere mayor confianza y seguridad? **RESPUESTA:** Veo que siempre están, como corresponde, uniformadas, veo a veces cuando tienen que curar y que ya me han pasado, me han curado, han utilizado todas sus herramientas, sus guantes, como corresponde, entonces eso me genera, este... ¿Confianza? Confianza. Perfecto.

Ahora, como para finalizar,

PREGUNTA 16: ¿cuál es tu opinión que podría mejorar para brindar una mejor atención a personas extranjeras?

RESPUESTA: Creo el trato de la recepcionista, eso me gustaría, porque, bueno, siento que me ha pasado, me han contestado de mala manera, pero después creo que lo otro, y también en lo de farmacia, he notado. Pero bueno, eso es lo que podría decir. Con respecto a las enfermeras, los que nos atienden a nosotros, como en nuestra salud, todo eso, y los doctores igual, muy contentos.

Muy contenta con eso. Y para finalizar, amor, ¿alguna situación que vos tuvieras significativa en el centro de salud cuando te atendieron el personal de enfermería? ¿Algo que te haya quedado bien o mal, que te haya caído mal o bien? No, no. ¿Alguna situación que hayas tenido? Dificultad o beneficio.

No, mala no, pero buena sí. Me han tratado bien para sacarme los puntos necesarios, me han tratado bien para el nene, para su vacuna, me han tratado bien. No me puedo quejar en el tema de enfermería.

Bien. Gracias, mi vida, por tu tiempo.

ENTREVISTA 3 (I:3, F, E (30), TR (10), 0: B, Ma)

Buenas tardes, mi vida. Ahi comenzamos la entrevista.

PREGUNTA 1: ¿Podrías contarme un poco sobre vos y tu experiencia viviendo acá en Argentina desde que llegaste?

RESPUESTA: Sí, yo desde que llegué, desde que el día que llegué trabajé, así que estoy muy agradecida con la gente de Argentina y me han tratado excelente y pues me siento como en casa, así que estoy muy feliz de vivir acá.

Genial. Contame así,

PREGUNTA2: ¿cuánto tiempo acudís al Centro de Salud de Estandar Norte?
RESPUESTA: Desde 2019. ¿2019? Sí, 2019.

¿Con qué frecuencia lo haces? ¿Muy seguido, más o menos? Cada año para los chicos y en caso de que se enferma, pues la llevo al momento. Si no hay, la llevo al hospital. Perfecto.

PREGUNTA 3: ¿Cuál es tu opinión en general de la atención de enfermería en este Centro de Salud? ¿Cuál es tu opinión cuando te atienden los enfermeros?
RESPUESTA: Son muy amables, te atienden al momento y te explican si está algo mal. Te recetan si no tiene hecho al momento y si no te lo dan al momento. Perfecto.

Así que, muy bien.
PREGUNTA 4: ¿Y cuál fue tu sensación al recibir los primeros cuidados cuando vos llegaste a Argentina? Sí. Te pusiste y viniste a Comodoro Rivadavia.

Te fuiste al Centro de Salud la primera vez a atenderte. Sí. Decime nomás, ¿cuál es la sensación que vos recibiste cuando te atendieron por primera vez?
RESPUESTA: No, me trataron como cualquiera de Argentina.

No hubo ninguna discriminación o nada de eso. Así que me sentí bien atendida. Sí.

Contame,
PREGUNTA 5: ¿qué sensaciones percibiste vos al conocer nuestro Sistema de Salud Argentino? No sentiste ninguna sensación.
RESPUESTA: No, sí. Bien, está bien eso.

PREGUNTA 6: ¿Cómo te sentís al acudir a este Centro de Salud como persona extranjera? Bien. Y tu familia, ¿lo han tratado bien los chicos o vos?

RESPUESTA: Sí, a todos, la verdad. ¿Todos por igual? No puedo quejarme porque yo no la veo una discriminación o algo parecido, ¿no? O sea, normal te atienden como a cualquiera de Argentina.

Bien. Sí.

PREGUNTA 7: ¿Cómo te sentís al participar junto a tu familia, tanto vos, tu marido, los chicos... Sí.

.en actividades preventivas o de seguimiento médico? Por ejemplo, a veces hacemos actividades como controles sanos a los chicos... Sí. ...o a las mujeres le hacen controles de PAD, de mamas. Sí.

¿Cómo te sentís cuando vas a las actividades así?

RESPUESTA: Bien, o sea, me parece perfecto, así que bien. Bien. Si.

PREGUNTA 8: ¿Cómo es tu relación y el trato que recibís de los enfermeros? Solamente de los enfermeros. Vos llegás al centro de salud, te reciben los enfermeros... ¿Cómo es el trato? ¿Cómo lo percibís vos? ¿Cómo lo sentís?

RESPUESTA: Cómodo con los hombres. Más confiados son con las mujeres, ¿viste? Perfecto.

Más con las mujeres, confianza. Sí, que, con los hombres, sí. Que, con los varones, hombre.

Sí. Con los varones, enfermero digo. Claro, sí, sí.

Bien.

PREGUNTA 9: ¿Qué te genera de estar con un enfermero varón?

RESPUESTA: No sé. Por ejemplo, es cuando me ponen mesejín, es como que siento que me miran, es como que me siento... ¿Intimidada? Claro, algo así.

Ajá. Vos preferís siempre la atención de la mujer enfermera. Sí, de la mujer, sí.

Perfecto. Para esas cosas, obviamente, para pedir atrezos normales, yo pienso. Normal, perfecto.

Ellos también tienen derecho de tener su profesión. Sí. Vos traés tus costumbres acá, a Argentina, ¿viste? Vos tenés tus costumbres, tus creencias o tu cultura.

Claro. Vos contame,
PREGUNTA 10: ¿son respetadas esas culturas que vos traés? ¿Es respetada la atención de enfermería cuando te atienden los enfermeros acá en el centro de salud? Sí. ¿Sí? ¿Te respetan? **RESPUESTA:** Sí, sí.

Bien, no sentís en ningún momento que te hagan de un lado más... No, no. Bien, perfecto. Si.

Contame,
PREGUNTA 11: ¿Notás alguna diferencia en el trato que vos recibís y tu familia con el que reciben las otras personas de otras comunidades? Por ejemplo, si va otra persona que es de Perú o de Bolivia o de Paraguay, ¿vos notás alguna diferencia en el trato de atención?
RESPUESTA: No, la verdad que no, no la he notado. No lo notaste. No, no la noto, la verdad, no.

Bien.
PREGUNTA 12: ¿Qué beneficios percibís al ser atendido en el centro de salud? ¿Qué beneficios recibís?
RESPUESTA: Por ejemplo, cuidar a los nenes o cuidarte a ti mismo, o sea, que te protejan de todas las enfermedades y quedan siempre ellos ahí, así que... Bien.
PREGUNTA 13: ¿Qué dificultades te generan la atención en el centro de salud?
RESPUESTA: Ninguna.

¿Alguna dificultad tuviste cuando fuiste a atender? No. ¿Ninguna? Ninguna. Perfecto.

Si, ninguna. O puede ser que un día, o haya llevado al nene que no está, o ese día no vinieron, sí, pero no. ¿No tuviste ningún obstáculo, nada, cuando ingresaste con algún problema de enfermero, algún enfermero te haya tratado? No, la verdad que no.

Nada. ¿Siempre pudiste solucionar los problemas? Sí, siempre. 0 si no, ellos mismos te la solucionan, te dicen, te dan... Opciones.

Opciones que pueden ser esta, esta, o llevarla a este lugar que es mejor. Ah, bueno, listo. Sí.

Contame,

PREGUNTA 14: ¿cómo percibí la forma en que el personal de enfermería se comunica con vos y tu familia? No la entendí. ¿Cómo percibís? O sea, ¿los chicos se comunican bien con vos, los enfermeros?

RESPUESTA: Sí. ¿No hay problemas en ese sentido? No, no, no.

PREGUNTA 15: ¿Qué aspectos del cuidado de enfermería te generan mayor confianza y seguridad? Bueno, recién lo habías dicho, ¿te genera más confianza una enfermera mujer... Claro. ...que un enfermero varón? Sí, sí, sí. ¿Pero es cuestión de tu cultura o de tus creencias?

RESPUESTA: Y no sé si de creencias, es como que capaz que yo, cuando era niña, es como que, viste, que en mi caso era más de... Sí.

.que una mujer siempre tenía que cuidarse más y como que cosas así, y como que un hombre no te podía tocar. Bien. Y puede ser eso.

Puede ser eso, que es tu costumbre... Claro. ...de tu país, digamos. Puede ser.

¿Pero vos lo manifestaste eso en el centro de salud, cuando te atienden un enfermero? Eh... ¿Has dicho no? No, no, no puedo porque es su trabajo. No, pero igual no me

molesta, sino, pero, viste, que un poco te sentís como... Bien, la próxima vez lo podés decir, amor. ¿Sí? Sí, sí, sí.

Y si no, quiero que me coloque un enfermero varón y... ¿Sí? Está bueno eso, ¿eh? Claro. Eso está bueno. Bien.

Bien. Según tu opinión, tu opinión,
PREGUNTA 16: ¿qué se podría mejorar para brindar una mejor atención a personas extranjeras? ¿Qué se podría mejorar en el centro de salud? ¿Qué más podría pasar? ¿Qué más podría haber?
RESPUESTA: O sea, en mi caso lo que, o sea, la experiencia que he vivido acá es como que no hay nada, porque te atienden igual que a todas. No veo ningún, o sea, no te dicen vos sos extranjero, tenés que esperar o tenés que venir tal día, o sea, no te dicen nada y vos vas a sacar turno y te lo dan como a cualquiera de acá.

Perfecto. No veo la diferencia. ¿Tuviste alguna situación significativa en la atención de enfermería cuando te atendieron? ¿Alguna que te recuerdes que te haya marcado o te haya fordado nada? No, la verdad que no sé, por eso estoy muy, o sea, viste que estoy muy agradecida, es como que te llevas bien con toda la gente y como que no te hacen a un lado No se tiene discriminación.

No, la verdad que no. Lo único es el tema del enfermero varón. Quedó bien claro.

No, pero eso, cuando tuve a mi hijo, al primer hijo, igual es como que te atienden, como que te sentís, te toca, viste, o sea, es... Y la atención con tu hijo que es boliviano, o sea, tu hijito viene de Bolivia, ¿Cómo fue la atención con él? También bien. ¿También bien? Bien, o sea, bien, no puedo quejarme. ¿Y con tu marido? También bien, ahí estoy, así que... Y cuando nací el último, también, así que... Genial, mi amor, muchas gracias por tu atención y tu tiempo, ¿vale? Bueno, agradecido por ustedes.

ENTREVISTA 4 (I:4, F, E (45), TR (14), O: B, Ma)

Buenas tardes, ahí comenzamos la entrevista.
PREGUNTA 1: ¿Podrias contarme un poco sobre vos y tu experiencia viviendo en Argentina, amor?
RESPUESTA: Acá en Argentina, sí, bien, yo estoy bien nomás. ¿Tuviste algún problema cuando ingresaste al país? No, no, tranquilo.

¿Te atendieron bien? Es como tu país, acá te tratan bien, por lo menos nadie me insultó y no me discriminó nada. ¿Viste diferencia? Sí. ¿Viste diferencia en el trato nuestro con el de Bolivia? Eso no sé, porque yo no escuché en Bolivia tampoco, no sé cómo será eso.

Bien, bueno.
PREGUNTA 2: ¿Hace cuánto tiempo acudís al Centro de Salud Estándar?
RESPUESTA: Hace mucho ya. ¿Hace cuántos añitos más o menos? Desde que vine.

¿Desde que viniste? Sí. Bien, ¿y con qué frecuencia lo haces? ¿Cuántas veces vas? Ah, por ahí un año voy tres veces, cuatro veces. Depende, que se enferma mi nena y tengo que llevárselo así.

Perfecto.
PREGUNTA 3: ¿Cuál es tu opinión en general de la atención de enfermería en ese centro de salud?
RESPUESTA: Para mí me atendieron siempre bien. ¿Nunca tuviste problemas con los enfermeros? No, no, no.

Bien, bien.
PREGUNTA 4: ¿Cuál fue la sensación cuando vos viniste a Comodoro? ¿Cuál fue la primera sensación que tuviste cuando te atendieron los enfermeros acá en el centro de salud?

RESPUESTA: Bien, bien. ¿Fue buena? Sí, sí, sí.

Siempre te atendí bien. ¿Te sentiste bien, cómoda? Sí, sí. ¿Como en casa? Sí, sí, sí.

Bien. No me trataban mal tampoco. La idea es que si hay algún obstáculo o algo, lo digas.

Claro, sí, sí, sí. Si no te atienden bien, obviamente hay que decir para tomar en cuenta, ¿viste? Pero a mí me atendieron bien.

PREGUNTA 5: ¿Qué sensaciones percibiste al conocer el sistema de salud argentino? Cuando ingresaste a Argentina y te atendiste en el sistema de salud.

RESPUESTA: Bien. ¿Te atendieron bien? Sí. ¿Te acataste a todo? Sí, sí, sí.

¿Te moldaste, digamos? Sí. ¿Adaptaste? Sí, sí.

PREGUNTA 6: ¿Cómo te sentís al acudir a este centro de salud como persona extranjera? ¿Cómo te sentiste? No, no, es que igual te tratan.

RESPUESTA: No te tratan de que vos sos extranjera, no te pueden atender o nada, esas cosas. Pero siempre, por eso, siempre me atendieron bien. ¿Siempre te atendieron bien?

¿Nunca te hicieron, por ser boliviana, nunca te dijeron nada? No, no, jamás, jamás no me dijeron eso.

Se me diría que puedo decirlo. ¿Y a tu niña cuando la llevas a atenderte? ¿A tu hijita igual? Sí, igual. ¿Con respecto a las vacunas y todo? Sí, sí, sí.

Bien.

PREGUNTA 7: ¿Cómo te sentís vos al participar junto a la nena en actividades preventivas o de seguimiento médico? O sea, si te vas a hacer un control de PAP, o la nena con vacunación o control sano. ¿Cómo te sentís vos? ¿Cómo te reciben? ¿Cómo es la atención?

RESPUESTA: Normal, por eso bien, normal, bien.

¿Bien? Siempre, no sé, por ahí alguna gente te atiende normal, pero no sé, para mí nunca. ¿Nunca escuchaste eso? No, no, no. Bien.

PREGUNTA 8: ¿Cómo es tu relación con el trato que recibí de los enfermeros? El enfermero que te haya recibido, 4cómo fue tu trato?
RESPUESTA: Bien, bien, siempre te atienden bien, no sé. Amable, paciente. Sí, sí, sí, sí.

Si, por ahí un poquito, pero esperá, pero es mucha gente, por eso, ¿no me viste? Sí. Claro. Por ahí, ¿por qué no me atiende rápido? Eso sí.

Y mucha gente, y por eso, pero... ¿Por ahí te enojas cuando esperás mucho? Claro, pero sí, sí, sí, porque tengo que ir a trabajar, ¿viste? Pero ellos cuando te reciben, ¿bien? Sí, sí, sí, bien. Amable. En esta parte nomás esperás un poquito, pero es entendible, ¿viste? Hay a veces mucha gente y tenés que esperarte.

Bien,
PREGUNTA 9: ¿qué emoción te da cuando te genera el trato? O sea, cuando te reciben los enfermeros, ¿qué emoción tenés?
RESPUESTA: Ah, yo con los enfermeros, yo me charlo, pregunto, yo no... Todos les pregunto esto, que es lo otro, así, charlo yo con ellos. Bien. ¿Sí? ¿Le hablás en tu idioma, mi amor? Sí, sí, yo sí hablo.

Con algunas enfermeras yo me conozco, con las secretarias igual. Porque yo trabajaba en la verduría atrás y siempre vienen a comprar, sí. ¿Siempre charlas? Sí, charlo yo con las amigas.

Te cuento.

PREGUNTA 10: ¿Tus costumbres? Sí. Tus costumbres, que vos traes del país de Bolivia, creencias, su cultura. ¿Vos ves que son respetadas durante la atención de enfermería? ¿Dónde? ¿Aquí? Aquí. Creo que sí, cuando me dicen, no, a mí. Bien.

RESPUESTA: Sí. Siempre fuiste hablando... Igual, igual. Donde trabajamos nosotras no nos dicen que ustedes son de allá, de acá, ¿no? Pero igual te tratan como normal.

Bien. Sí, algunos interesantes te preguntan esto que es lo otro, cómo es la comida, esa cosa. ¿Y el idioma? Sí, sí, el idioma.

Yo, yo. ¿Y tus comidas de allá? Donde trabajaba yo, la mayoría yo hablaba quechua. ¿Eso? ¿Qué me estarás diciendo? ¿Qué me estarás diciendo? ¿Me estarás puteando? Diciendo, no, no, no te estoy puteando.

Solamente estoy hablando el idioma, le digo yo. Está muy bien eso.
PREGUNTA 11: ¿Vos notás alguna diferencia en el trato que vos recibís con el que reciben otras personas de otras comunidades? Por ejemplo, si vos recibís un trato diferente a una persona que sea del Paraguay, del Perú.

RESPUESTA: No, no, eso no. ¿No has visto? No, nunca, nunca he escuchado. ¿Nunca escuchaste? No, no, no.

Bien, eso ya está.
PREGUNTA 12: ¿Qué beneficios recibís o percibís vos al ser atendido en este centro de salud? ¿Qué beneficios percibís vos, en lo bueno que recibís? ¿Qué percibís? ¿Cómo que sería? Si te va bien, si te sentís bien, si completas tus expectativas, si haces tus estudios.
RESPUESTA: Sí, sí, sí, ahora por lo menos me tienen que hacer eso, por eso yo les pregunté.

PREGUNTA 13: ¿Tuviste alguna dificultad con respecto a eso? No. ¿Alguna vez te pusieron alguna traba para hacerte algún estudio?
RESPUESTA: No, no, no. ¿No? Siempre te... ¿Te solucionan el problema? Sí, sí, sí.

¿Y la medicación? También te dan. ¿Te dan la medicación? Sí. Bien, ¿no hay problema ahí? No, no.

Bien. Contame, amor.
PREGUNTA 14: ¿Cómo percibís la forma de que el personal de enfermería, nuestro, mi personal de enfermería se comunica con vos y tu familia? O sea, sea con vos y con tu niña.

¿Cómo se comunican? ¿Bien?
RESPUESTA: Bien, bien. Bien, por eso es bien. La idea es que no, como no hablas, porque hablas solamente español.

Sí. Y si ibas con quechua, no sé cómo sería ahí. No sé.

Yo creo que tendrían que comunicarse con diferentes cosas, yo creo. De una forma de pensar, ¿no? Capaz no le van a entender, van a pensar, se van a enojar y... No, nunca, pero nunca, yo a las enfermeras nunca no hablé de quechua. No sé cómo reaccionaría.

No sé cómo reaccionaría. Claro, es como nunca no hablé, no pasó nada. Yo siento que mi tia Rosa a veces es muy de hablar, muy de hablar.

Capaz ya la reconocen todos allá en el centro de salud porque siempre dicen que la conocen un montón de enfermeras y ella ríe, como que ya las conoce, ya debe ser que entienden más y más. Bien. Y los enfermeros capaces entienden ya, cuando una persona habla ya deben entender a la otra persona, capaz.

Lo bueno es que te comprenden, ¿no es cierto? Sí, sí. Que te comprenden y que entienden. Sí, sí, sí.

Si, esa es la idea. Y te tienen paciencia. Ah, sí, sí.

¿Te tienen paciencia los enfermeros? Sí, por eso es que te entienden. Pero yo tengo entendido capaz que hay residentes que entienden, que son estudiantes y son de hijos bolivianos y capaz ellos también les pueden explicar y también porque he visto también, tengo mi amiga que hizo la residencia ahí. Está bien.

Y dice que les explica a algunas enfermeras, dice capaz nuestro idioma no los va a entender y viene una señora que es mayor, por un ejemplo, mi abuela que yo la llevaba. Ah, claro, no habla mucho español. No habla español.

Ella no habla. Quechua, no habla. No habla, todo quechua.

Todo quechua. ¿Y cómo la atendieron? En esos momentos, bueno, no hace un tiempo, como yo en Caleta fue, no acá. No, es que yo no la llevé, no sé cómo le trataron.

No, yo sí yo la llevé, yo la llevé. No acá, en Caleta. Claro.

No la entendía nadie, nadie. Siempre me llevaban, yo la llevaba porque yo entendía. Y es difícil que ella hablaba, la dejaba sola, no la entendía, capaz para decir que está de boca y todo.

Y yo, bueno, yo le explico la situación y le explicaba a las enfermeras. Algunos enfermeros es como que le costaba, se enojaban diciendo qué le pongo, no sabe. Entonces, uno tiene que estar con una persona que realmente la entienda y quizá el enfermero no le entendió porque no tenían residentes que la ayudaran o la explicaran.

Está bien. Vos viste poca paciencia en ese momento. Claro, en esos momentos sí, porque yo sí, porque mi abuela es grande.

Entonces, yo sentía que necesitaban a una persona que la explicara. Eso sí, no sé yo por qué. Como no tienen alguna gente, los momentos no sé si accederán igual o no sé cómo hacen, pero eso nunca lo escuché yo.

Bien. Bueno, amor,
PREGUNTA 15: ¿qué aspecto del cuidado de enfermería te genera mayor confianza y seguridad?
RESPUESTA: Acá en el centro de salud. ¿Qué aspecto te genera más? Que te hablen, que te traten.

Ah, sí. Sí, que te hablen, que te traten bien. Si no se te tratan mal y no, no, pues sí.

¿Y siempre que te atiendan enfermeros puede ser varones y mujeres? ¿No hay problema en eso? No. Porque buscan más las mujeres. Más las mujeres, pero si no puedo yo allá en Mendoza y un hombre me atendió.

Yo no te tuve. No, me cuesta. Yo no tuve vergüenza, nada.

Cuando yo tuve mi hija y no tenés que tener vergüenza de nada. Claro. Y sí.

Uy, saqué media caga, quien sea, hombre, mujer. ¿Vos te acordás de alguna situación linda o por ahí no tan linda ahí en el centro de salud que hayas vivido? ¿Aquí? Sí. Está todo bien.

Está todo bien, bueno. Ahora, para mejorar,
PREGUNTA 16: ¿qué dirías vos para mejorar la atención? ¿Qué podrías? ¿Qué proponés?
RESPUESTA: No sé. Por ahí lo que decía doña acá, no puedo decir tu nombre.

Por ahí es el tema de la interpretación con el idioma, ¿no es cierto? ¿Vos qué opinás? Yo diría que faltaría un poco más de respecto. Es algo que enfermeros hagan y le expliquen que si estamos con otra situación traten de explicarle. Porque afuera dicen, no, no hay nadie, o sea, no nos dicen por qué no nos llaman, por qué tardan o algo así, ¿no? Yo diría que faltaría un poco más de eso.

Bien. Parece genial eso. Sí.

Yo diría de mi parte. No, no. De mi parte diría eso porque, bueno.

A veces los pacientes se enojan. Sí, se enojan. Porque he visto una situación que una señora decía, no, porque llegué primero, porque le llamaron a otra persona, llegó, está entrando, ¿viste? Entonces sería mejor que salgan los enfermeros y le expliquen a la persona porque tenemos a otra persona o a una embarazada que la están controlando.

Bien. Que necesitan un poco más de paciencia porque si no la gente también se enoja, se evita, que tengo que hacer esto, que tengo que ir a cocinar para mi nene. Es un tema también.

Perfecto. Y si saliera un médico o una enfermera o alguien le diría, le explicaría la situación, diciendo si me quedo un poquito más tranquilo, bueno, voy a esperar o me retiro un rato, vuelvo, le digo a la chica, vuelvo más después, si no y listo. Perfecto.

Eso sería para mejorar. Perfecto, amor. Para mejorar yo diría eso, nada más.

Dale. Ahora para finalizar, mi amor, decime alguna frasecita en quechua. Cualquiera.

Cualquiera. De que sea, güey. Dale.

Yo por ahí te voy a estar diciendo, yo poteadas, yo no te voy a entender. No, no, por eso, decinos algo bonito. Algo bonito.

Ya hace rato ya te dije, eso significa, ¿cómo estás? Bien. Y gracias. Gracias, gracias, creo que es gracias, no más, yo no sé eso.

Muchas gracias por tu participación a las dos, gracias. Listo, mi amor. Me voy a estar comunicando con vos, ¿vale? Mi nombre es Maru.

Maru. Tu mamá es la que me registró.

ENTREVISTA 5 (I:5, F, E (20), TR (12) 0: RD, H)
Bueno, buenos días, comenzamos la entrevista. Bueno vida, contame.

PREGUNTA 1: ¿Podrías contarme un poquito sobre vos y tu experiencia viviendo acá en Argentina del momento que llegaste?
RESPUESTA: Sí, al principio sí me costó bastante acostumbrarme al tema del clima, las personas, era todo un cambio muy diferente.

Pero después me fui acostumbrando de a me costó sí, pero de a poco me fui acostumbrando. Bien,
PREGUNTA 2: ¿hace cuánto tiempo acudís al Centro de Salud de Estanda Norte? Desde que llegué acá siempre me atendí. Bien, ¿y con qué frecuencia? ¿Con qué frecuencia venís? No sé, una vez al año, dos veces al año.

Bien,
PREGUNTA 3: ¿cuál es tu opinión en general de la atención de enfermería en este centro de salud?
RESPUESTA: No tengo quejas, la verdad sí me atendieron bien, siempre. ¿Cuál fue la sensación al recibir, cuando vos veniste la primera vez acá al centro de salud?
PREGUNTA 4: ¿Cuál fue tu sensación cuando te atendieron por primera vez?
RESPUESTA: Los enfermeros. Estaba muy asustada, estaba muy nerviosa, pero sí me hicieron sentir cómoda, así que bien.

¿No tenés quejas ahí? No, tampoco. ¿Buena percepción? Sí, buena atención, dentro de todo, sí. ¿Qué sensaciones percibiste al conocer, cuando vos llegaste a Argentina?
PREGUNTA 5: ¿Qué sensaciones te dio al conocer el sistema salud argentino? ¿Cómo? Claro, para adaptarte acá a Argentina, con el sistema de salud, ¿cómo te fue? ¿Vos llegaste directamente a Chubut, acá a Comodoro?
RESPUESTA: Sí, directamente acá en el barrio y nunca me mudé ni nada. Bien, ¿y en tu país cómo hacen ahí? ¿Cobran la salud? Ahí no sé, porque era muy chica, entonces no sé. ¿De qué edad veniste amor? Seis años.

Seis años, bien. Bien, bien, bien, bien.
PREGUNTA 6: ¿Cómo te sentís al acudir a este centro de salud como persona de comunidad extranjera? Que sos de dominicana, ¿cómo te sentís?
RESPUESTA: Bien, sí, no me siento fuera del lugar ni nada.

¿Y tu familia cuando viene a acudir acá? Sí, también. ¿También lo mismo? Sí, sí.
¿Cómo te sentís, por ejemplo, cuando vos hacés acá actividad,
PREGUNTA 7: ¿participaste en alguna actividad preventiva acá del centro de salud? El seguimiento médico? ¿Te has hecho PAP?
RESPUESTA: No.

¿Nunca acá, nunca te hiciste un control? No. Bien. ¿Por qué no te has hecho control acá, directamente te vas al hospital o cómo? Sí, siempre fui al regional o al albergue.

¿Y te informaste acá qué hay para hacer PAP y todo? No. Bien, eso tenés que saber. ¿Te queda más cerca? Sí.

¿Dónde vivís vos? Acá, sí, en el barrio Comipá. Bien.
PREGUNTA 8: ¿Cómo es tu relación y el trato que recibís de los enfermeros acá, en el centro de salud estándar?
RESPUESTA: Bien, bien, bien, sí.

Siempre me atiendo con un señor en realidad. ¿Un enfermero? Sí, nada más me había atendido una vez con la generalista, que era para orientación sexual. Bien, muy bien.

Bastante bien. Bueno, esa generalista igual hace PAP, control de todo ginecológico de la mujer. ¿Viste? Sí.

Muy bien.
PREGUNTA 9: ¿Qué sentimiento o emociones te genera cuando te atendía mi compañero varón?
RESPUESTA: Nada, re bien, sí, re-confianza ya. ¿Te dio confianza? Sí, me dio bastante confianza.

Cuando vos venís a atenderte,
PREGUNTA 10: ¿tus costumbres, creencias o culturas son respetadas durante la atención de enfermería?
RESPUESTA: Sí. ¿Sí? Sí, si. ¿Todo respetado? Sí.

¿Algún otro lenguaje que manejes del español? No, por el momento no. Bien.
PREGUNTA 11: ¿Notas alguna diferencia en el trato que recibís vos con lo que reciben las personas de otras comunidades? ¿El trato que vos recibís con respecto a otra comunidad?
RESPUESTA: No.

¿No? No, no. ¿No viste nunca un mal trato, un buen trato? Bien.
PREGUNTA 12: ¿Qué beneficios percibís al ser atendido en el centro de salud? ¿Qué beneficios percibiste vos?
RESPUESTA: Acá tenés varios beneficios. Tenés para acceder a los anticonceptivos gratis. Ah, sí, sí, sí. Hacerte los controles gratis.
Si. ¿Alguno de esos percibiste? Ambos. ¿Ambos? Sí.
Perfecto. ¿Cómo te sentís al percibirlos? Bien, cómoda, tranquila. ¿Tranquila? Sí, sí.

Seguro. Contame,

PREGUNTA 13: ¿qué dificultades viste que te genera la atención en el centro de salud? ¿Qué dificultades?

RESPUESTA: Por ahí sí, en el mañana medio que te contestan ahí nomás. ¿Quiénes? Pero no es entendible.

¿Los de administración? Sí. ¿Los enfermeros quiénes? Los de administración. Perfecto.

¿Te contestan mal? Por ahí sí. Bien. Tenés que sentir.

Si. Bien. ¿Qué más nos queda?

PREGUNTA 14: 4Cómo percibís la forma en que el personal de enfermería se comunica con vos y tu familia? Real.

¿Bien? Sí. ¿Todo bien?

RESPUESTA: Todo bien. Con el enfermero sí.

¿No hay problemas con respecto al lenguaje, nada de eso? No, no. Porque vos manejaste español y tu familia igual de español. Sí, sí.

También. Bien.

PREGUNTA 15: ¿Qué aspecto del cuidado de enfermería te genera el mayor confianza o seguridad? Que un enfermero... Bueno, vos tuviste entendida con el enfermero varón más que nada. Sí. ¿Qué te generaba confianza? ¿Cómo me trataba? ¿Cómo me atendía?

RESPUESTA: Todo. Y sabía entenderme bien.

Bien. Sí. Según tu opinión,

PREGUNTA 16: ¿qué se podría mejorar para brindar una mejor atención a personas extranjeras acá en este centro de salud?

RESPUESTA: La atención.

Bien. A la mañana. Perfecto. A la mañana. ¿La atención de quiénes? De los de administración. Bien. O por ahí que abran horario, porque por ahí si estamos horas y

hofas haciendo fila afuera. En invierno es horrible estar esperando tanto tiempo. Perfecto, amor.

¿Cómo finalizar? ¿Cómo para finalizar? ¿Podrás contar alguna situación significativa en el cuidado que hayas tenido con el personal de enfermería? Algo que te haya significado positivo para vos. O algo que te haya marcado que alguno de nosotros te haya atendido. Me gustó mucho la atención de la generalista cuando vine por primera vez a orientarme, a que me hable.

Sí. Bastante bien. Sí.

Y del personal de enfermería, ¿cuál te gustó? El señor, sí. No me acuerdo nunca su nombre. El enfermero, él fue el que te pudo contener, te explicó bien.

Claro. Eso te quedó marcado porque veo que lo mencionaste bastante seguido. Sí, sí, sí.

Al compañero nuestro que ahora está de licencia. Buenísimo, amor. Muchas gracias por tu disposición.

No, de nada.

ENTREVISTA 6(I:6, F, E (63), TR (25), O:PA, Ma

Buenas tardes, comenzamos la entrevista con las dos hermanas que han venido de Paraguay. Comenzamos.

PREGUNTA 1: ¿Podrías contarme un poco sobre vos y tu experiencia en Argentina?

Muy buena, muy linda.

¿Te acordás cuando llegamos acá? ¿Te acordás? ¿Sacas la cuenta vos que tienes?

RESPUESTA: No, tanta cuenta no saquemos porque ya pasaron tantos años encima y ya está. ¿Hace cuántos años que estás mi amor vos? Hace miles de años, no me preguntes cuánto tiempo. Yo soy igual que Mirta Alegrana, así que... 25, 25 años.

No, yo para mi vida vivía acá. Me trajeron y de ahí me quedé y no me quedé más. Y después tuve que cargarte a vos.

Ah, sí. Encima, bueno. Bueno chicas, qué bueno tenerlos acá.

PREGUNTA 2: ¿Hace cuánto tiempo acuden al Centro de Salud de Estanda Norte y con qué frecuencia?
RESPUESTA: Y yo desde que me volví al barrio, que todavía no hace un año. Y el que yo me fui, me estudié, me recibí, volví al barrio. Y esta chica que trabaja en el barrio.

Nada más. Mi hermana. Y vos, ¿hace cuánto fuiste la hermana? Yo vengo acá hace como 8 años.

Bien, bien.
PREGUNTA 3: ¿Cuál es la opinión en general de la atención de enfermería en este centro de salud? ¿Aquí?
RESPUESTA: Sí. Me agrada, pero no en otros sitios.

Acá sí. Bien.
PREGUNTA 4: ¿Cuál fue la primera sensación cuando llegaste a atenderte por primera vez acá, en el Centro de Salud de Estanda? ¿Cuál fue tu sensación con respecto al cuidado de la atención de los enfermeros?
RESPUESTA: Yo los conozco, así que tengo que decir que fue buena.

Excepto mi hermana. Mi hermana no me conoció ese día cuando volví. Ah.

Me hizo dolor, dio un golpe bajo. Bueno. Y vos, hermana, decime, ¿cómo te han recibido acá la atención? Acá bien.

Acá se atendió mamá, así que ya estaba conforme. Ella se hizo la vacuna de COVID unos años atrás. Bien.

PREGUNTA 5: *ĸoué* sensaciones percibieron, le pregunto a las dos, cuando conocen el sistema de salud argentino?
RESPUESTA: Cuando ingresan a nuestro país y empiezan a atender. Es distinto a lo de Paraguay. Bien.

¿En Paraguay te cobran la cobertura? Todo. Vos pones un pie. Bien.

Eso hay muchos que dicen lo mismo, viste, de otros países. Y mucha gente de Chile, inclusive, venían a curaciones, a operarse. No sé si vos te acordás de eso.

Sí, sí, sí. Y venían, cruzaban las fronteras solamente para eso. Bien.

Y así que cada país... Claro, sus reglas... Pero vos en Paraguay, entraste, entraste al umbral de la puerta, lo primero que te preguntan es, ¿qué hora, qué cobertura tenés? Y si no tenés, olvídate. Te dan las vueltas pura burocracia. Y lo mismo que acá.

Cuando vos vas para que te curen y esas cosas, viste, que te mandan acá, te mandan allá, te mandan a otro lado. Es así. Y peor.

¿En Paraguay? En Paraguay, sí. Tenés que tener la plata. Me están haciendo llorar.

Paraguay y Chile también tienen el mismo sistema.
PREGUNTA 6: ¿Cómo te sentís al acudir a este centro de salud como persona extranjera?

RESPUESTA: Y... no sé, depende cómo uno viene en el día. También, sí, porque a veces hay gente que viene con una urgencia, con una dolencia.

Porque no todos los días los enfermeros, los médicos, tienen un buen día en su casa o donde estén y entonces también eso percibe al paciente. Está bien. Y depende cómo son recibidos.

Se sienten cómodos, ¿no? Y vos, hermana, como familia, ¿cómo te sentís? ¿Yo como familia? Sí, cuando venís acá. Bueno, he traído a mi familia directo. Yo, en realidad, he visto que si bien tratan de atender lo antes posible, a horario, a tiempo, siempre hay alguna falencia en la espera, en cuanto a los días.

Incluso he visto que es más fácil ahora el tema de los turnos. Por ahí, la espera, hay gente que no puede, tiene que tomar medicación, tiene que tomar un desayuno y después la atención. En ese sentido, yo creo que cambió bastante.

Bien.

PREGUNTA 7: ¿Cómo se sienten ustedes, ya que son las dos hermanas, participando en las actividades preventivas del Centro de Salud, ya haciendo seguimiento médico y por qué? ¿Cómo se sienten haciendo seguimiento médico acá en el Centro de Salud?

RESPUESTA: O sea, atendiéndose nomás. Cuando me alivian los dolores me siento re bien, muy agradecida. Pero cuando me voy me dicen, no tenemos, no hay, me voy decepcionada y con el dolor encima. Así me siento. Esta es la realidad.

Ahora mi hermanita del alma, no sé. Pero yo sí. Actividad, bien chicas.

PREGUNTA 8: ¿Cómo es la relación y el trato que recibís de los enfermeros?

RESPUESTA: Sí, porque yo los conozco todavía. Bien, porque los conocés igual. Pero, aunque no los conociera igual.

PREGUNTA 9: ¿Y qué emoción te genera ese trato que recibís? Y depende con qué persona esté- 4Depende qué enfermero te reciba, decís?
RESPUESTA: No, me siento bien. A ver. Bien. Le caigo bien a toda la gente, no sé por qué. No, en serio. Y me hacen sentir bien. Y si me siento incómoda con alguna persona, me voy. Sin vuelta, sin discutir, sin nada.

Pero si tengo la ocasión de hablarle después, sí, pregunto por qué. Bien.
PREGUNTA 10: ¿Tus costumbres, creencias o culturas son respetadas durante la atención de enfermería?
RESPUESTA: Sí, porque no toco el tema religión con nadie.
Porque primero respeto la religión ajena y no pregunto. Entonces ahí hay respeto mucho. Bien.

PREGUNTA 11: ¿Notás alguna diferencia con el trato que usted recibe con el que reciben las personas de otras comunidades? Sí. ¿Sí notás diferencia?
RESPUESTA: Hay mucha diferencia entre bolivianos, paraguayos, chilenos. Porque todos venimos de distintas culturas, distintos tratos de personas, distintas costumbres.

Entonces de acuerdo al dolor que uno tiene y demás cosas, hay diferencia. En el trato entre enfermeros, porque algunas veces el paciente mismo viene alterado, viene enojado. Y por ahí el enfermero o el médico también están así, chocan.

Por ahí se tratan bien, por ahí no se tratan bien. Claro, puede pasar. Sí, suele pasar.

Y eso nos pasaba mucho en la guardia boliviana. Bueno, mira.
PREGUNTA 12: ¿Qué beneficios percibís al ser atendido en el centro de salud?

RESPUESTA: No pago.

¿Gratis? ¿Gratuito? Me queda tres cuadras en mi casa. ¿Y tenés acceso a los médicos? Estoy cerca de mi hermana, aunque me ignora.

PREGUNTA 13: ¿Qué dificultades te genera la atención en el centro de salud?
RESPUESTA: La espera.

¿Qué más? ¿Algo más? La ansiedad, la angustia. Porque por ahí los médicos, hablo en general. Porque los médicos vienen buscando un resultado.

Te cago, te come la ansiedad, te come la... No sé, más que ansiedad, ¡qué puede ser? También, esa sería una dificultad. Claro que sí, porque la espera te mata. Porque vos, mientras estás esperando que vengan a darte el resultado, quizás no es nada malo, pero vos te hiciste un mundo en la cabeza.

¿No es lindo? Bien. ¿O te gusta, hermanita del alma? Estaría bueno el tema ese de que se respete, que se dé un turno a determinado horario. Ahí hay una pregunta para que vos respondas a ella.

Estás adelantando los hechos. El horario, en cuanto al horario, a la atención médica, entonces eso es ágil, la atención. Bueno, otra pregunta, chicas.

PREGUNTA 14: ¿Cómo percibí la forma en que el personal de enfermería del centro de salud se comunica con vos y tu familia? Ya sea que te tengan paciencia, lenguaje, comprensión. Bueno, vos venís con el idioma español. Y de guaraní.

Y guaraní. Pero cuando llegaste a Argentina, ¿manejabas el español? Los dos hablaba. Los dos.

Bien, bien. Los dos. ¿Y cómo percibís la forma en que el personal de salud se comunica? ¿En qué sentido?
RESPUESTA: Si te tienen paciencia al comunicarse con vos. Por eso, depende del día que tuvo del otro lado y del día que tuve yo. Ajá. Porque no todos los días son buenos días.

Muchas veces disimulamos. Yo hablo de tener la parte de salud. Y capaz que queremos reventar todo y tenemos que salir con una sonrisa.

Y depende del tiempo en la atención que se le brinda también. Porque no es lo mismo venir a las 8 de la mañana. Y salir a las 12.

Que tienen que hacer un montón de cosas. A que vos vengas a la tarde. Bueno, si bien está más relajado.

Más tranqui. Porque no tiene tanta presión de la mañana. Que llega un médico, llega el otro, llega el otro.

Y vos te das cuenta de que corren para acá. Entonces te atienden rápido. Te preguntan así, rapidito, cortito.

Eso lo vi yo de un tiempo atrás. Bien.
PREGUNTA 15: ¿Qué aspecto, chicas, del cuidado de enfermería te genera el mayor confianza o seguridad? ¿Qué aspecto? ¿Qué? ¿Qué aspecto del cuidado de enfermería? Ah, en el cuidado.

RESPUESTA: Sí, sí, sí, del cuidado de enfermería te genera el mayor confianza o seguridad. Y la seguridad es la confianza del enfermero. Bien.

Te genera directamente el enfermero. Porque si ella como enfermera a mí no me da confianza. Sí.

La enfermera que te atienda. Perfecto. Bueno, ahí.

Según tu opinión,

PREGUNTA 16: ¿qué se podría mejorar para brindar una mejor atención a personas extranjeras? Recuerda que tengo algo ahí. *koué* podrías mejorar? ¿En qué? ¿En qué se podría mejorar? Vos estás trabajando. Yo ya me fui.

Qué mala que sos. ¿Por ahí se podría mejorar qué? Recién hablaste vos. La espera.

RESPUESTA: Que no se espere tanto. La recepción. La recepción. Por ahí la atención en el teléfono. Porque... A ver, por ejemplo. Si se dan los turnos por teléfono, ¿sí? A mí me dan tal día, tal fecha, tal... Bueno.

Y tal médico no me va a atender ese día, esa hora, ese... Que me llamen también. Que te avisen. Que me avisen.

Porque avisen que... No tenés auto, no tenés... No hay colectivo. No hay en qué corno venirte. Te buscas el modo de venir.

Vení. No, el médico no atendió. Hola.

Está bien. Perfecto. Mi vida, ¿me podías contar alguna situación significativa en el cuidado que hayas tenido con el personal de enfermería acá en el centro de salud? Algo que te recuerde.

¿Qué me recuerda a tú? ¿Alguna cosa que te haya marcado? Maude. ¿Tantas cosas? Nada, o sí. Es que, no sé.

Yo no... No sé, vos. Vos. Bueno.

Los pacientes, la historia de los pacientes. Que vienen... Y se cuentan ahí mientras esperan en la sala de espera. ¿0 no? Sí.

Algunos sí, otros no. Depende que... Que no es tan extrovertido o no la persona que está a tu lado. Porque algunos... Sí, y sería bueno un espacio así.

Donde... Donde por ahí podrían llegar a trabajar las comunitarias también. En ese espacio que queda. En educar.

En ese espacio de la espera. Entonces no se hace tan largo. Porque la espera te mata.

La espera es... Te carcome. La cartelería esa está buena. Todos los carteles que pegan.

Eso está bueno, porque hay gente que camina, mira y lo va leyendo. Bueno, les voy a agradecer su disposición. Muchas gracias, chicas.

Y buena estadía.

ENTREVISTA 7(I:7, F, E (51), TR (18), O: CH, S)
Bueno, comenzamos la entrevista. Primera pregunta,

PREGUNTA 1: ¿podrias comentarnos un poco sobre vos y tu experiencia viviendo en Argentina? ¿De dónde venís primero que nada?
RESPUESTA: Bueno, vengo de Chile, de la décima primera región que es Puerto Aysén. Y bueno, traigo una experiencia amarga y dulce a la vez, pero triste en que la situación no debería haber sido de esa manera llegar aquí.

Pero después conociendo, teniendo oportunidad de trabajo, las cosas se fueron dando de otra manera. Bien. ¿Hace cuánto que estás acá en Argentina, Aida? Y voy a cumplir yo 18 años.

18 años. Bien.
PREGUNTA 2: ¿Hace cuánto tiempo acudís al Centro de Salud Estándar Norte?

RESPUESTA: Y creería que más concurrido con el tema de la diabetes, eran 4 o 5 años. Perfecto. ¿Con qué frecuencia lo haces? Una vez al año, por semana. Bueno, ahora con el tema de la enfermedad, así un poquito mźs, pero relativamente no mucho tiempo.

No soy muy una persona de ir constantemente, estar bien. Me dejo estar.
PREGUNTA 3: ¿Cuál es tu opinión en general de la atención de la enfermería en este centro de salud?
RESPUESTA: Bueno, conmigo relativamente han sido todos buenos.

Lo mejor de esto ha sido lo que salen a ver, la visita a la casa. Fue muy bonito la primera vez que vinieron. Hay una integración con la gente del barrio, digamos.

Una experiencia muy bonita. Porque no en todos lados, no en todos los lugares se dan estas situaciones de que la enfermera o los CAP se preocupen de la gente, de cómo está su salud. Muy bien, amor.

PREGUNTA 4: ¿Cual fue la sensación al recibir los primeros cuidados? Cuando vos te fuiste a atender por primera vez at Centro de Salud Estándar, ¿cuál fue tu sensación cuando te atendieron los enfermeros?
RESPUESTA: Buenísima. Aparte, una calidez. Había gente que por ahí uno la ubica y bueno, con respeto y cariño, dentro de todo bien.

PREGUNTA 5: ¿Qué sensaciones percibiste al conocer el sistema de salud argentino cuando llegaste a Argentina?

RESPUESTA: Que es muy diferente al país de nosotros en una época que no otorgan salud gratuita. Pero hoy en dia, eran ya tres años que viajé, nos tocó que Rocío se nos enfermó y pensé que me iban a cobrar. Y doy gracias a Dios que no, que fue una atención gratuita porque cambió un poco esa atención de salud al público, a la gente extranjera, a la de afuera.

Siendo que soy chilena, pero yo ya no tengo ningún tipo de cobertura para la salud en Chile. Así que me sentí acogida también dentro de todo mi país porque igual tenía mucho miedo por cómo son. Bien, genial.

¿Actualmente sigue en Chile eso de cobrar? Sí. No, hoy en día no. Atención de urgencia no te cobran porque antiguamente sí te cobraban.

Urgencia y todo era cobro. Bien, amor.
PREGUNTA 6: ¿Cómo te sentís al acudir a este centro de salud como persona extranjera?
RESPUESTA: Bien.

¿Siempre en el centro de salud están? Siempre, siempre sí. ¿Y tu familia? ¿Cómo lo han llevado ahí? También hemos llevado a las nenas, han sido controladas. Bueno, no quiero mentir, pero es tan tarde y en Palacio igual no han atendido.

Así que en todos los caps. Así que bueno, hemos tenido buena atención. Bien.

PREGUNTA 7: ¿Cómo te sentís cuando participás junto a tu familia en actividades preventivas o de seguimiento médico? ¿Cómo te tratan? ¿Cómo te sentís al trato? Bien. Por ejemplo, ¿viste cuando hacen PAP o cuando hacen controles sanos o hay actividades de esas? Bueno. Domingo tenemos una actividad nosotras de la caminata.

RESPUESTA: Sí. Yo la verdad que no participo mucho, sinceramente, pero de las veces que he estado, que he ido, que me dicen que me acerque, bien, no hay nada que decir. **PREGUNTA 8:** ¿Cómo es tu relación y el trato que recibís de los enfermeros?

RESPUESTA: Bueno.

Buena.

PREGUNTA 9: ¿Qué sentimientos o emociones les genera el trato recibido? ¿Qué emoción, qué sentimiento?

RESPUESTA: Que hay un respeto y cariño con la gente que venimos de afuera, que la verdad que nunca sentí una acogida más bonita de la que uno viene siendo extranjero. La verdad, sinceramente, es lo que te digo.

Genial, amor.

PREGUNTA 10: ¿Tus costumbres, tus creencias o cultura que traes de tu país? ¿Vos considerás que son respetadas durante la atención que te da el enfermero?

RESPUESTA: Sí, porque nunca he sido... nadie me ha dicho nada ni nadie critica de dónde vengo, porque viste que el documento te anuncia, te dice que sos de afuera, así que no, jamás. Perfecto.

PREGUNTA 11: ¿Notas alguna diferencia en el trato que recibís con el que reciben las personas de otras comunidades? Por ejemplo, si vos notas diferencia entre tu trato con respecto a uno que es de Bolivia, de Paraguay. ¿Recibís diferencia? No. ¿Notas, digo? No.

RESPUESTA: No, creo que todos por iguales, que muchas veces, bueno no quiero decir lo peor, las personas muchas veces realmente no se comportan como deberían ser y no se conforman con la atención que nos otorgan. Realmente igual hay algo que deja bastante que desear y decir del ser humano que nosotros, no porque... tenemos que ser agradecidos. Sinceramente, por más que venimos de afuera, pero tenemos que ser agradecidos.

Siendo argentino o extranjero, creo que todos tenemos que ser agradecidos. Muchas veces uno ve cosas que no corresponden.

PREGUNTA 12: ¿Qué beneficios percibís al ser atendido en este centro de salud? ¿Qué beneficios recibiste? ¿Qué beneficios?

RESPUESTA: Bueno, que tengo la medicación, que cuando no la tengo, no puedo alcanzar al hospital, recurro a un doctor y el doctor me la otorga y la... Tengo a la disposición, mientras hay medicamento, me la otorgan.

Si no, me envían a otra capa, a otra sala a conseguirme el remedio si no lo tienen en farmacia. ¿Y cómo te sentís en ese momento? ¿Bien? Bien, bien, bien. ¿Segura? Tranquila, sí.

PREGUNTA 13: ¿Qué dificultades te genera la atención en el centro de salud? ¿Me podrías contar? ¿Qué dificultades vos hay? ¿Qué dificultad tuviste en algún momento? Que vos decís que hay un obstáculo para poder... Por ejemplo, el horario, la distancia. En tu caso, distancia no, pero el horario.
RESPUESTA: No, horario tampoco, porque uno se... relativamente uno se tiene que habituar al tipo de horario y un horario de la persona que cumple un rol, un trabajo.

Asi que en ese sentido no tengo problema, mayor problema, no, jamás. Perfecto, no tuviste dificultad.
PREGUNTA 14: ¿Cómo percibís la forma en que el personal de enfermería se comunica con vos y tu familia? Por ejemplo, si te tienen paciencia, si se han metido con alguna... si te comprenden.

RESPUESTA: Sí, porque uno pregunta, consulta y te responden bien y por más que de repente pueda pasar o pasara, uno tampoco cae en esa historia de estar discutiendo con la gente. No, porque uno es razonable. Tiene que ser con paciencia.

Decime,
PREGUNTA 15: ¿qué aspectos del cuidado de enfermería te generan la mayor confianza o seguridad? ¿Qué viste vos en el enfermero que te generó más confianza, más seguridad?
RESPUESTA: El respeto, el cariño que tiene.

PREGUNTA 16: Según tu opinión, ¿qué se podría mejorar para brindar una atención para las personas extranjeras? Según tu opinión, ¿qué se podría brindar para mejorar la atención?
RESPUESTA: De todo lo que ya otorgan. Creo que estaríamos pidiendo demasiado.

La verdad que no podría... en mi persona no podría ni exigir ni pedir más de lo que ya nos otorgan y yo estoy realmente agradecida y contenta. Porque hoy en día soy diabética y desde que sé que soy diabética a mí me han otorgado los remedios. A mí me ha costado definirme porque tenía que usar insulina y no la usé y prefiero la pastilla, pero jamás me han dejado de notarme.

Y cuando no hay, bueno, siempre hay alguien que recurre y me otorga una ayuda. Alguna vecina que es diabética y no se toma los remedios, ¿por qué desordenar? Pero bueno.
¿Podés contar alguna situación significativa en el cuidado que hayas tenido con el personal de enfermería? ¿Qué te acuerdes? Bueno, ahora esta atención de que estuve enferma con el tema de mi úlcera que tengo en el estómago y fui muy atendida, muy bien y la verdad que no pensé que iba a haber una preocupación por uno como persona, siendo que, como te digo, de afuera que soy.

Y bueno, fue linda la atención y la entrega y los medicamentos que no me faltaran. Así que bueno, muy, muy, muy linda experiencia. Muy agradecida igual de todo.

Muchas gracias, mi amor por tu tiempo y predisposición. A ustedes.