

**UNIVERSIDAD AUSTRAL DE CHILE  
FACULTAD DE MEDICINA  
INSTITUTO DE ENFERMERIA**

**“LA EXPERIENCIA DE EJERCER UNA PROFESION DE SALUD EN LUGARES DE  
EXTREMO AISLAMIENTO”**

**Tesis presentada como parte de los  
requisitos para optar al grado de  
Licenciada en Enfermería.**

**ILVIA ANDREA LIRA LORCA  
VALDIVIA – CHILE  
2007**

Profesor Patrocinante

Nombre: Maria Julia Calvo Gil  
Profesión: Enfermera y Matrona  
Grado: Licenciada en educación, Magíster en Bioética  
Instituto: Enfermería  
Facultad: Medicina  
Firma:

Profesores informantes:

Nombre: Beate Messing Grube  
Profesión: Enfermera  
Grado: Especialista en Enfermería Familiar y Comunitaria  
Instituto: Enfermería  
Facultad: Medicina  
Firma:

Nombre: Fredy Seguel Palma  
Profesión: Enfermero  
Grado: Magíster en Salud Pública, Mención en Salud Ocupacional  
Instituto: Enfermería  
Facultad: Medicina  
Firma:

## INDICE

RESUMEN.....	3
SUMMARY.....	4
INTRODUCCIÓN .....	5
ANÁLISIS DE LA LITERATURA.....	6
OBJETIVOS.....	13
METODOLOGÍA.....	14
INVESTIGACIÓN CUALITATIVA.....	14
TRAYECTORIA ETNOGRÁFICA.....	15
ANÁLISIS DE DATOS CUALITATIVOS.....	16
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	18
ESCENARIOS CULTURALES.....	19
UNIVERSO CULTURAL.....	19
RIGOR ÉTICO EN LA INVESTIGACIÓN.....	20
ANÁLISIS DE TEMAS.....	21
CONSIDERACIONES FINALES.....	25
BIBLIOGRAFÍA .....	26
ANEXOS.....	28
TAXONOMÍAS.....	29
CUESTIONARIO.....	35
ENTREVISTAS.....	36
CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	62

## **RESUMEN**

En el pasar de los años de mi formación profesional, pude vivir diversas experiencias que han sido claves en mi desarrollo como futura enfermera. Una de las más enriquecedoras fue la ejecución de mi práctica pre-profesional rural con régimen de internado en la ciudad de Chaitén; allí conocí la enfermería rural y todas las variantes que surgen en un lugar como este. El estudio tiene como objetivo comprender la experiencia de un universo cultural de profesionales de distintas disciplinas de salud, en relación al ejercicio de la profesión en un lugar de extremo aislamiento.

Para este estudio se utilizó la investigación cualitativa de tipo etnográfico, para la cual se utilizó el método de Spradley, que permitió describir las experiencias, percepciones y vivencias de profesionales con un enfoque integrador de su vida cotidiana. Para tal efecto se entrevistó en forma individual a 6 profesionales de diversas disciplinas del Hospital de Chaitén, aplicándoles un cuestionario breve de tres preguntas semiestructuradas.

De esta manera, al analizar las entrevistas tuve la posibilidad de adentrarme en el mundo que viven estas personas en el contexto profesional, personal y familiar, comprender como piensan, sienten y se entregan día a día a la comunidad así como también, a las situaciones que viven en su quehacer y en las más inesperadas condiciones. Tras el análisis emergieron 2 temas “La Profesión y el Extremo Aislamiento” y “El Profesional y la Comunidad” y dos subtemas, “El trabajo en Equipo” y “La dinámica del Hospital en una situación de urgencias”. Si bien, de la misma manera afloran expresiones de estrés y angustia como alguno de los sentimientos negativos en su ejercicio laboral, también surgen expresiones de felicidad, unión familiar, realización personal y profesional como manifestaciones positivas de ejercer en un lugar tan aislado y desconocido por muchos.

## SUMMARY

During the years of my professional training, I could live diverse experiences that have been keys in my development as future nurse. One of the most enriching ones was the execution of my pre-professional rural practice with state of internship in the city of Chaitén; there I met the rural nursing and all the variant that arise in a place like this. The study has as goal to understand the experience of a cultural universe of professionals of different health disciplines, with regard to the exercise of the profession in a place of extreme isolation.

For this study the qualitative ethnographic investigation was utilized, for which the method of Spradley was used, that permitted to describe the experiences, perceptions and experiences of professionals with an integrative focus of its everyday life. For this effect, 6 professionals of different disciplines at Chaiten Hospital were interviewed individually applying a brief questionnaire of three semi structured questions.

In this way, analyzing the interviews I had the possibility to enter into the world that these people live the family, personal, and professional context, to understand how they think, feel and offer themselves day by day to the community as well as, to the situations they live in their task under the most unexpected conditions. After the analysis emerged 2 themes "The Profession and the Extreme Isolation" and "The Professional and the Community" and two sub themes, "The teamwork" and "The dynamics of the Hospital in a Urgency situation". Though, in the same way expressions of stress and anguish surface as some of the negative feelings in their labor exercise, expressions of happiness, family union, professional and personal execution arise like positive demonstrations to exercise in such a for many remote and strange place.

## **INTRODUCCION**

El desarrollo profesional y personal es fundamental en la caracterización de una persona que ejerce una profesión de salud, por lo que vital es la importancia que reviste una conciencia ética y moral de lo que ello significa. Ejercer una profesión de salud implica múltiples responsabilidades regidas por un rigor ético y legal y que además, requiere de una gran vocación. Es así como también, es importante la existencia de un trabajo en equipo en cualquier institución de salud. Esta modalidad produce un enriquecimiento constante y recíproco entre todos los profesionales que comparten un mismo escenario y una misma meta, lo que permite otorgar atención de salud de la más alta calidad a consultantes, pacientes y sus familiares.

Las exigencias son múltiples para los profesionales de la salud, estas van desde lo más técnico hasta las habilidades personales que estos posean para manejar diversas situaciones a las que se ven enfrentados día a día, estas exigencias son mucho mayores en lugares de extremo aislamiento, agregándose además la escasez de recursos materiales, estructurales y humanos.

Como estudiante de la carrera de enfermería he vivido diversas experiencias en lugares de atención predominantemente urbana, sin embargo tuve la posibilidad de ejercer mi internado en un hospital tipo IV, lugar caracterizado por su aislamiento geográfico y alta cobertura rural, entregando atención a nivel primario y secundario.

En lo que se refiere a mi formación profesional, la experiencia vivida fue única e enriquecedora, ya que tuve la oportunidad de vivir in situ lo que significa ejercer la profesión en estos lugares, y lo que gatilló el interés por conocer como sienten, y perciben los profesionales de salud el ejercicio de su profesión, el trabajo en equipo, el diario vivir, y la forma en la que tienen que resolver diversas situaciones tanto personales, familiares, como profesionales que se desarrollan en las más inesperadas circunstancias, generalmente poco favorables, siendo reiterativos los problemas de difícil acceso, malas condiciones climáticas y la tortuosa derivación.

Este estudio se llevó a cabo en el Hospital de Chaitén, el cual pretendía describir y reflejar las experiencias de cada uno de estos profesionales, aportando con sus vivencias orientaciones para nuevas políticas institucionales y además dar a conocer desde un punto de vista más individualizado y realista el ejercicio de una profesión de salud en el desarrollo rural.

## ANALISIS DE LITERATURA

La ciudad de Chaitén es una comuna ubicada al sur de la Xª Región, según la división político administrativa de nuestro país. Es la comuna más grande de la provincia de Palena y tiene una superficie de 8.470,5 km<sup>2</sup>. Los límites comunales son: al norte con el Fiordo de Comao y comuna de Hualaihué. Al Sur con la XI Región. Al este con la República de Argentina, comunas de Futaleufú y Palena. Al Oeste limita con el Golfo de Ancud, el canal de Apiao y el Golfo del Corcovado. (INE, Censo 2002). Es un área con abundantes glaciares, pendientes abruptas y escarpadas con grandes farellones rocosos, labrados por los hielos, con frecuencia se presentan derrumbes y deslizamientos de tierra.

El clima de la comuna de Chaitén, al igual que el de la provincia de Palena, varía con respecto al resto de la décima región, debido principalmente a los efectos del anticiclón del Pacífico; la provincia de Palena es clasificada con Clima Templado Húmedo Oceánico. En la comuna de Chaitén se utilizan tres vías de conectividad: terrestre, marítimo y aéreo. El marítimo y el aéreo utilizados para acceder o salir de la comuna en forma rápida. Hacia el sur, la única comunicación con las ciudades de Coyhaique y Puerto Aysén es a través de la carretera austral. El acceso a esta comuna se encuentra estrechamente influenciado por el factor climático sobretodo durante el periodo de invierno, donde los diferentes tipos de precipitaciones (lluvia o nieve) modelan la morfología de las vías, así también, los fuertes vientos condicionan el cierre temporal de los puertos para distintos tipos de embarcaciones lo que obliga a la cancelación de viajes programados con anterioridad. Es importante destacar que Chaitén cuenta con acceso en materia de salud, a la República de Argentina a través del convenio que mantiene con el Hospital de Esquel.

Con todos estos antecedentes, Chaitén es considerado un lugar de extremo aislamiento por diversas dificultades de conectividad y clima. El hospital del lugar es de tipo IV, dichos centros asistenciales se clasifican en esta categoría porque tienen la capacidad de otorgar atención en Medicina General, cuentan con recurso médico, odontólogos, de profesiones paramédicas, personal administrativo y auxiliar, que conforman un equipo de salud capaz de responder a los requerimientos básicos de atención en salud de la población en comunas pequeñas.

Es así como este centro de salud está constituido por un grupo humano multidisciplinario, en el cual se desempeñan, 3 médicos, 2 enfermeras, 2 matronas, 2 dentistas, 1 tecnóloga médica, 1 nutricionista, 14 técnicos paramédicos, 2 auxiliares de servicio, 1 auxiliar de cocina, 2 caldereros, 1 persona en lavandería y 5 administrativos. Estos profesionales trabajan atendiendo a público en policlínicos, atención de urgencia y hospitalizados, además de realizar visitas domiciliarias y en algunos casos rondas médicas cuando lo solicita la Municipalidad.

Ante los problemas de salud de personas que en este nivel no se pueden abordar o, dentro del concepto de Red, se proporciona a los usuarios alternativas de atención, tales como derivación a especialistas de los hospitales de Puerto Montt, Ancud y Castro, de acuerdo a sus propias necesidades y a la capacidad de dichos establecimientos. Cuando la situación es una atención que requiere pronta solución, existen mecanismos administrativos para la derivación de los pacientes para su atención de urgencia al Hospital más cercano que cuente con capacidad para resolver dicho cuadro agudo. Generalmente estos traslados son realizados en la ambulancia de la institución con destino al Hospital de Esquel en Argentina, cuyo trayecto demora como mínimo 6 hrs, el cual se ve dificultado por temporales y nieve. Esta es la opción más cercana en caso de que no se pueda trasladar por vía aérea al centro de referencia, que es Puerto Montt, este trayecto demora aproximadamente de 40 a 45 minutos, el cual también es suspendido en caso de malas condiciones climáticas o la no existencia de disponibilidad aérea.

Los Hospitales de Puerto Montt, Ancud y Castro cuentan con médico residente en el Servicio de Urgencia las 24 horas del día. En hospitales tipo IV los servicios de urgencia cuentan con recurso Técnico Paramédico las 24 horas y Médico sólo en turno de llamada. En la provincia de Palena son 11 los establecimientos asistenciales tipo IV que el Servicio de Salud tiene a disposición de la comunidad, su nivel de complejidad varía dependiendo del número de habitantes y de la ubicación geográfica. Palena cuenta con tres establecimientos hospitalarios que se ubican en Chaitén, Palena y Futaleufú, territorios de gran dispersión poblacional, de difícil acceso y escasa población. Allí se cumple con la misión de hacer soberanía. Sin embargo, el Hospital de Chaitén es el que tiene mayor capacidad resolutoria, cuenta con mayor dotación de camas y mayor desarrollo en servicios de apoyo como Laboratorio y Rayos. (SERVICIO DE SALUD LLANCHIPAL, 2006).

Teniendo en consideración los antecedentes geográficos y físicos de la ciudad donde se realizó el estudio, es más fácil visualizar el panorama de lo que significa extremo aislamiento y la real situación en que se desempeñan los profesionales que trabajan en este lugar. No obstante, es importante considerar que las percepciones y sentimientos de cada ser humano son únicos e irrepetibles.

El lugar de estudio es clasificado como sector urbano con una alta cobertura rural. La Enfermera rural se caracteriza por tener un amplio conocimiento en todos los programas ministeriales a nivel nacional, así como también, un desarrollado conocimiento en todas las áreas médicas siendo de gran importancia la eficiencia y eficacia de la atención, en lugares donde los recursos humanos y físicos y sobretodo los insumos, son escasos y limitados. El profesional de enfermería debe llevar a cabo un acucioso y responsable trabajo en la gestión de recursos, con el propósito de otorgar la mejor atención de salud a consultantes y pacientes. Profesionales de otras disciplinas tienen las mismas obligaciones y se rigen por los mismos programas de salud ministerial, adquieren las mismas responsabilidades y entregan al máximo toda su energía en la atención que brindan. (MINSAL, 2006).

Dentro del contexto individual, es importante conocer la existencia de factores que facilitan los procesos, que en la situación de estudio se centra en profesionales que trabajan al servicio de una población con necesidades físicas, psicológicas, sociales y espirituales. Dado que su responsabilidad es relacionarse con un sin número de personas; es importante conocer cómo influye el factor agregado de vivir en lugares de difícil acceso y resolutiveidad. Es por esto que la motivación, el proceso de adaptación, el trabajo en equipo, la transdisciplinariedad y el estrés laboral, pueden ser variantes interesantes de conocer para comprender de mejor manera el escenario cultural del estudio.

Un factor clave es la motivación, que es una necesidad de todo individuo para poder lograr objetivos y alcanzar metas previamente determinadas y con ello, obtener satisfacciones en su vida personal. El hombre siempre busca estar motivado para efectuar cualquier actividad en su vida y de ésta, depende la actitud del individuo; pero esta motivación sigue un ciclo que se inicia con el estado de equilibrio en el que se encuentra el individuo hasta la satisfacción de la necesidad que le generó el estímulo. Las motivaciones de un individuo pueden estar basadas en el contenido o en el proceso, de aquí dependerán los estímulos que lo lleven al cumplimiento de sus metas y objetivos, ya sea en una forma jerárquica o no. (PAPALIA 1997).

Además de la motivación individual que debe existir ante cualquier desafío en el tema del ejercicio profesional, hay que considerar que se deben asumir los procesos que trae consigo una situación nueva y desconocida, es por esto que el proceso adaptativo es de vital importancia en cada individuo y la capacidad de lograr esta “adaptación” va a depender del entorno y sus interrelaciones. Sor Callista Roy en su teoría de estrés y adaptación, es muy clara a la hora de explicar estos procesos. Define cada uno de los componentes en su teoría considerando:

- *Persona*: Ser biopsicosocial, en constante interacción con el entorno cambiante, que usa mecanismos innatos y adquiridos para afrontar los cambios y adaptarse a ellos en los cuatro modos adaptativos: fisiológico, autoimagen, dominio del rol e interdependencia. Es el receptor de los cuidados enfermeros, desempeñando un papel activo en dichos cuidados.

- *Entorno*: Todas las condiciones, circunstancias e influencias que rodean y afectan al desarrollo y a la conducta de las personas y los grupos.

- *Salud*: Proceso de ser y llegar a ser una persona integrada y total; es la meta de la conducta de una persona y la capacidad de ésta de ser un organismo adaptativo.

- *Enfermería*: Es requerida cuando una persona gasta más energía en el afrontamiento, dejando muy poca energía disponible para el logro de las metas de supervivencia, crecimiento, reproducción y dominio. La meta de la enfermería es ayudar a la persona a adaptarse a los cuatro modos, ya sea en la salud o en la enfermedad.

Los modos adaptativos son categorías de conductas para adaptarse a los estímulos:

- *Función fisiológica*: Implica las necesidades básicas del organismo y las formas de adaptación. Incluye los patrones de oxigenación, nutrición, eliminación, actividad y descanso, integridad de la piel, sentidos, líquidos y electrolitos y la función neurológica y endocrina.
- *Autoconcepto*: Se refiere a las creencias y los sentimientos acerca de uno mismo. Abarca la identidad física (incluye la sensación y la imagen corporal), la identidad personal (incluye la autocoherencia y la autoideal) y la identidad moral y ética (incluye la autoobservación y la autoevaluación).
- *Función de Rol*: Implica conductas de razón de la posición de la persona en la sociedad; depende de cómo una persona interactúa con otras en una situación concreta. Puede clasificarse como primario (edad, sexo), secundario (marido, mujer) y terciario (rol temporal de un particular).
- *Interdependencia*: Implica la relación de la persona con sus allegados y los sistemas de apoyo. Persigue el equilibrio entre las conductas dependientes (búsqueda de ayuda, atención y afecto) y conductas independientes (tener iniciativa y obtener satisfacción en el trabajo). Satisface las necesidades de la persona de amor, educación y afecto.

Dentro de los modos adaptativos están los mecanismos de afrontamiento, que son dos:

- *Regulador*: controla los procesos internos relacionados con las necesidades fisiológicas.
- *Cognitivo*: regula el autoconcepto, la función del rol y la interdependencia.

El modelo de Callista Roy es determinado como una teoría de sistema con un análisis significativo de las interacciones.

Contiene cinco elementos esenciales:

- Paciente: persona que recibe los cuidados enfermeros.
- Meta (que se adapte al cambio).
- Salud.
- Entorno.
- Dirección de las actividades enfermeras (que facilitan la adaptación).

Todos los elementos están relacionados entre sí. Los sistemas, los mecanismos de afrontación y los modos de adaptación son utilizados para tratar estos elementos.

Para Roy, los sistemas son un conjunto de componentes organizados, relacionados para formar un todo; son más que la suma de sus partes, reaccionan como un todo e interactúan con otros sistemas del entorno. El paciente es un sistema abierto y adaptativo, que aplica un ciclo de retroacción de entrada, procesamiento y salida:

- *Entrada:* Son los estímulos que puedan llegar desde el entorno o desde el interior de la persona. Se clasifican en focales (afectan a la persona inmediatamente), contextuales (todos los demás estímulos que están presentes) y residuales (inespecíficos, tales como ciencias culturales o actitudes ante la enfermedad).

- *Procesamiento:* Hace uso de los procesos (mecanismos de control que una persona utiliza como sistema de adaptación) y los efectores (hacen referencia a la función fisiológica, el autoconcepto y la función de rol incluidos en la adaptación).

- *Salida:* Se refiere a las conductas de las personas, y se dividen en respuestas adaptativas (aquellas que promueven la integridad de la persona; logran las metas de la supervivencia, crecimiento, reproducción y dominio), y en respuestas ineficaces (aquellas que no fomentan el logro de las metas). Las respuestas proporcionan, la retroacción del sistema.

De este modo, el nivel de adaptación es un punto en continua modificación, constituido por estímulos focales, contextuales y residuales que representan la entrada al sistema propio de cada persona con respecto a las respuestas adaptativas del sistema (que son las salidas). (CALYSTA ROY 2001).

Muchas de las experiencias tanto individuales como grupales están influenciadas por un fenómeno llamado Burnout, definido como el resultado de la relación establecida entre el individuo y su entorno laboral, siendo la causa de este síndrome, la desproporción entre los esfuerzos realizados y los resultados obtenidos, no cumpliendo así las expectativas del profesional. Se caracteriza por cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal. Los afectados serían aquellos colectivos que realizan su labor en contacto directo con clientes o pacientes.

Es importante destacar que el análisis de este concepto, permite concluir que las personas que ejercen su profesión en estos lugares poseen aptitudes especiales para sobrellevar situaciones de relevante importancia, sin embargo esto implica una constante adaptación a las condiciones preponderantes, estableciendo un alto riesgo de involucramiento personal y emocional que puede verse amenazado por el conocido “síndrome del quemado”, el cual se da en personas que trabajan directamente con personas.

Este síndrome es muy común en distintas instituciones y diversos países, muchas investigaciones avalan que en algún momento de la carrera profesional los individuos sufren el "Síndrome del Quemado" y muchas veces esto repercute principalmente en las relaciones interpersonales y en el desempeño individual y grupal.

El *burnout* ha quedado definido como una respuesta al estrés crónico con tres componentes:

- 1) agotamiento emocional o físico o alguno de los dos.
- 2) disminución de la productividad.
- 3) despersonalización.

Lo que podría ser interpretado como "estado de fatiga física, mental y emocional percibida como crónica y acompañada por sentimientos de desesperanza y abandono, por el desarrollo de una autoestima negativa y de actitudes negativas hacia el trabajo, la vida, y las demás personas" (KORNBLIT y MENDES DIZ, 1993).

Por otro lado, el escenario hospitalario tiene características peculiares que lo vinculan tanto con experiencias laborales estresantes como emocionales. La necesidad de atención urgente y de fácil derivación es lo que la población plantea como consecuencia de alteraciones imprevistas graves, que ocupa un espacio importante en toda organización hospitalaria y que en Chaitén es una gran limitante.

En esta atención, la actividad es siempre cambiante y la dilación puede significar la pérdida de una vida. Esta situación de incontabilidad que hace referencia a la escasa o nula influencia que tiene el trabajador de la salud sobre el contenido y planificación de su trabajo está íntimamente vinculada con la experiencia de estrés.

Después de describir y analizar este síndrome, es importante saber que los centros hospitalarios en general se caracterizan por albergar a una gran cantidad de personas que desarrollan distintas obligaciones, sin embargo para que el trabajo se realice de la mejor manera posible, es de vital importancia trabajar en equipo, tarea que no es fácil y por tanto, no siempre se logra.

El trabajo en equipo tiene múltiples ventajas ya que se complementan capacidades y experiencias logrando un clima laboral más completo, permitiendo la reciprocidad además, permite, facilita y otorga aprendizaje a cada miembro del equipo, también hace posible que la comunicación interna sea más fluida, exista un mayor afrontamiento en las discusiones, en la resolución de problemas y lo más importante, facilita un desarrollo personal y profesional en el quehacer individual y grupal.

Partiendo de esta premisa es importante conocer como se da el trabajo en equipo en lugares como este, es así como en el libro sobre reflexiones sobre el medico rural se define y caracteriza el trabajo en equipo como *“un poder, fruto de la sinergia del trabajo coordinado, respetuoso y de profundo sentido de la finalidad, ejecutado por personas con distintos grados y tipos de competencias y experiencias, que las despliegan desinteresada e impersonalmente al servicio de dicho fin superior.* (CARVAJAL, 2006).

Hace referencia a que cada uno de los integrantes de este equipo se caracteriza por sus distintos aportes inherentes a su rol y tipo de carácter, con el que el autor concluye que *la suma de carismas no competitivos y respetuoso de los roles, constituye un fresco brebaje que tiñe la actividad de positivismo, humor, y abnegación, que permite la aceptación estoica de las condiciones mas adversas.*

Al revisar un documento de Max Neef, M (2004) sobre la transdisciplinaridad pude entrever que el trabajo en equipo al que nosotros estamos acostumbrados a enumerar como una característica vital de todo grupo humano que comparte un trabajo, es mucho mas que eso, mucho mas que una unión de visiones distintas, de disciplinas y conocimientos distintos, pues no solo es importante complementar conocimientos, sino que también aprender a utilizarlos y comprenderlos realmente en el contexto de un fenómeno integral en el que se este trabajando.

Max Neef postula que la transdisciplinaridad se da cuando existe una coordinación entre los niveles básicos, intermedios y superiores a los cuales homologa a una interdisciplina propositiva, interdisciplina normativa e interdisciplina valórica respectivamente, las cuales en conjunto logran un trabajo más completo, integral, organizado y productivo.

No todos los equipos de trabajo tienen claro el significado y la aplicación de este concepto, sin embargo tratan de lograr en conjunto y entregando al máximo su energía a su trabajo y al logro de metas, ciertamente es un ideal al que se puede aspirar para lograr un trabajo más integrador.

Cada uno de los individuos que comparten esta forma de trabajo se rigen por responsabilidades legales, pero también por actividades que son inherentes al rol. Los profesionales que trabajan en este universo cultural tienen una experiencia distinta a los que no viven en un medio geográfico así, y con todo lo anterior como futuras/os enfermeras/os no podemos dejar de investigar este tipo de fenómenos que son de gran utilidad a los nuevos horizontes que queremos emprender, y de esta manera conocer desde la perspectiva del que realmente lo vive, como es trabajar en lugares de extremo aislamiento y cuales son las implicancias, profesionales y personales a las que se puede estar sometido.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Comprender la experiencia de un universo cultural de profesionales de distintas disciplinas de salud, en relación al ejercicio de la profesión en un lugar de extremo aislamiento como el Hospital de Chaitén.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- 1.- Describir los aspectos más relevantes que relatan los profesionales de salud en relación a su desarrollo personal y profesional.
- 2.- Identificar las principales percepciones que tienen los profesionales de salud en relación a las características del trabajo en equipo que realizan en lugares alejados geográficamente.
- 3.- Describir sensaciones y sentimientos de los profesionales de salud al trabajar en lugares de extremo aislamiento.

## **METODOLOGIA**

### **INVESTIGACION CUALITATIVA**

La importancia de utilizar esta metodología en estudios sociales permite abordar problemas de manera más humana y holística dejando de lado lo cuantificable. Para el tema a estudiar este tipo de investigación es el más indicado para cumplir con el objetivo propuesto, por sus características, por su enfoque personalizado e integral.

Es importante señalar que la investigación cualitativa se halla en proceso continuo de actualización, con la aparición de nuevos enfoques y métodos. Cada vez más campos de conocimiento la adoptan como una de sus principales estrategias de investigación (FLICK, U., 2004).

Según Spradley (1979), este enfoque tiene como propósito mostrar una cualidad a través de los resultados obtenidos, de describir y analizar la cultura y el comportamiento humano desde el punto de vista de aquellos que son estudiados, haciendo hincapié en proveer entendimiento comprensivo y holístico del entorno social en el que se conduce la investigación. De la misma manera busca una explicación en profundidad, relacionando aspectos de comportamiento específicos a un contexto más amplio para comprender las conductas y sentimientos de las personas en sí, para que la atención sea cada vez más integral.

Como profesionales de enfermería es importante basar nuestras acciones en fenómenos estudiados a través de la investigación continua y participante, ya que permite mejorar nuestra base teórica y mejorar el afrontamiento a diversas situaciones, puesto que experimentando la comprensión de diversos fenómenos se facilita el quehacer en las futuras relaciones humanas, en el desarrollo personal y profesional.

La investigación se realizó en el Hospital de Chaitén, mi interés era conocer las narraciones de un grupo de profesionales que desempeñan su labor en lugares de extremo aislamiento geográfico lo que se llevo a cabo a través de la entrevista etnográfica.

## MÉTODO ETNOGRAFICO

Muñoz, L. A. (1995) cita a Parse, Coyne, Smith (1985), quienes señalan a la etnografía como una rama de la antropología concerniente a la descripción de grupos culturales. El investigador entra en el mundo de los participantes, explora los sistemas de símbolos, rituales y costumbres de su mundo. A través de un exhaustivo proceso de observación, discusión, cuestionamiento y validación, el investigador adquiere un conocimiento de la cultura particular, registrándola para captar y hacer una conceptualización de ese mundo.

La investigación etnográfica es un proceso sistemático de observar, detallar, describir, documentar y analizar el estilo de vida o patrones específicos de una cultura o subcultura para aprehender su modo de vivir en un ambiente natural. (LEININGER, M., 1985). La entrevista etnográfica es un tipo de suceso muy particular, es como una conversación amigable, cuando nosotros examinamos la entrevista se analiza el discurso de los informantes, es muy importante utilizar preguntas abiertas para la obtención de un conocimiento cultural, evitando aquellas preguntas que puedan dirigir sus respuestas.

La entrevista será el medio por el cual accederemos a esos contenidos de significados, será el único evento que ocurrirá entre el informante y el entrevistador, donde las preguntas se van creando en el momento y dependen de la respuesta del informante que puedan ser lo más amplias posibles, y de la capacidad del entrevistador para estimular dicho proceso.

Se pueden distinguir tres elementos importantes en una entrevista de este tipo:

1. **Propósito explícito:** aquí se debe establecer que es una entrevista con un propósito definido, no es una conversación casual de amistad o de encuentro.
2. **Explicaciones etnográficas:** incluye, explicaciones sobre las grabaciones, explicaciones sobre la entrevista, sobre las preguntas que se realizaran al informante y

### 3. Preguntas etnográficas.

Dentro de ellas podemos distinguir:

- **Preguntas descriptivas:** que son las que permiten a las personas expandirse en sus relatos y explicaciones, son la base de la entrevista y posibilitan el conocimiento básico del informante.
- **Preguntas Estructurales:** son aquellas que permiten al investigador descubrir información sobre los dominios, el conocimiento básico del informante y su conocimiento cultural, estas preguntas complementan los datos descriptivos y permiten también, el conocimiento de la organización sistemática de una cultura.
- **Preguntas de Contraste:** permiten encontrar el significado de la información en diversos términos del lenguaje nativo, permite así descubrir dimensiones de significados que los informantes emplean para distinguir los objetos y eventos en su propio mundo. (SPRADLEY, J., 1979).

Las preguntas se introducen en secuencias, comenzando con preguntas descriptivas, agregando preguntas estructurales. Las descriptivas y estructurales se usan en combinación y se finaliza con preguntas de contrastes para descubrir aspectos específicos de los significados culturales imbuidos dentro de los datos. (MERKLE, J. s.a).

## ANÁLISIS DE DATOS CUALITATIVOS

Existen tres grandes formas de realizar el análisis de los datos que se obtienen (SPRADLEY, J., 1979):

### Análisis de Dominios

Se refiere a una categoría de significado cultural que incluye otras categorías menores, este primer nivel de análisis se inicia a partir de las anotaciones de los discursos y observaciones. El análisis involucra una búsqueda de las unidades de significados culturales grandes, aquí se buscan símbolos culturales que se incluyen en una categoría mayor, en virtud de alguna similitud.

La estructura del dominio según SPRADLEY, J., (1979) está constituida de tres elementos básicos:

- **Término incluido:** son términos folclóricos que pertenecen a la categoría de conocimiento nombrados por el término cubierto.
- **Relación semántica:** Se refiere a la vinculación de dos categorías folclóricas, así existen nueve relaciones semánticas:

a) Inclusión estricta	X es un tipo de Y
b) Inclusión espacial	X es un lugar de Y
c) Causa-efecto	X es un resultado de Y
d) Racional	X es una razón para hacer Y
e) Localización para la acción	X es un lugar para hacer Y
f) Función	X es usado para Y
g) Medio-fin	X es una forma de hacer Y
h) Secuencia	X es un paso o una etapa de Y
i) Atribución	X es una característica de Y.

- **Término cubierto:** son los nombres para una categoría cultural de conocimiento.

### **Análisis Taxonómico**

Se define como una búsqueda de las partes de una cultura y la relación entre las partes y sus relaciones con la totalidad, la combinación de la entrevista etnográfica y su análisis conducen al descubrimiento de un significado particular de un sistema cultural. El análisis taxonómico es el segundo nivel de análisis cuyo objetivo es profundizar y demostrar la organización interna de un dominio. Así como un dominio, una taxonomía revela subsectores de términos populares y la manera como están relacionados con un dominio como un todo.

## **Análisis de temas**

El investigador examina detalles pequeños de la cultura y a la vez busca aspectos más relevantes del paisaje cultural. Una descripción cultural adecuada incluirá un análisis profundo de los dominios escogidos, incluye también una descripción de las declaraciones de los informantes y escena cultural que transmiten un sentido de totalidad.

## **INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS**

El principal instrumento para la investigación etnográfica es el trabajo de campo que consiste en la convivencia cercana con el fenómeno en estudio durante un tiempo suficiente, como para hacer una inferencia cultural desde lo que la fuente de información dice, los informantes, la forma de actuar y su estilo de vida muestran o dicen. (AGUIRRE, A., 1995).

Como instrumento de recolección de datos tenemos la **observación participante**, que permite conocer el lugar donde se suceden las escenas culturales estudiadas con relación a sus actos y las relaciones con sus significados. Esta observación se lleva a cabo en todas las actividades y situaciones, con la finalidad de registrar y analizar datos, observando las actividades de las personas, las características físicas de la situación social y la satisfacción de participar de una escena cultural. (AGUIRRE, A., 1995).

En ella, el observador participa en la vida del grupo u organización que estudia, entra en conversación con sus miembros y establece un estrecho contacto con ellos. Aquí el observador se somete a reglas formales e informales del grupo social, participa en los distintos actos y manifestaciones de la vida. (PEREZ, G., 2000).

En esta investigación se utilizó la observación participante en el trabajo de campo y la entrevista etnográfica semiestructurada.

Para explorar el universo cultural a investigar, se utilizo el siguiente instrumento con preguntas etnográficas de tipo descriptivo:

- 1.- Puede explicarme: ¿Cuáles son las variantes que asume su rol profesional?
- 2.- Puede relatarme: ¿Cuáles son los aspectos más relevantes que Ud. identifica en el trabajo en equipo que aquí realizan?
- 3.- ¿Podría Ud. hablarme acerca de sus sensaciones y sentimientos al trabajar en este lugar de extremo aislamiento?

## **OPCION TEORICA FILOSOFICA**

La teoría de Madelaine Leininger deriva de la antropología, sustentándose en esta ciencia, desarrolla métodos de investigación de enfermería etnográfica. Se caracteriza por considerar a los seres humanos como inseparables de su trasfondo cultural y su estructura social. Considerando esta definición, la investigación que se llevó a cabo tiene estrecha vinculación a la etnografía, ya que considera las experiencias de un grupo de personas que comparten un universo cultural y que se relacionan entre sí con un mismo propósito. Las experiencias de cada uno de ellos están directamente relacionadas con los acontecimientos vividos en su entorno y medio natural y sus propias características que lo hacen distinto a otro ambiente cultural.

Leininger afirma que: “Estamos entrando en una nueva fase de énfasis sobre la salud al examinar la incidencia de los factores culturales sobre los cuidados humanos y las conductas sobre la salud y la enfermedad”. Esta teoría es aplicable a la investigación por su trasfondo antropológico y cultural, siendo de gran ayuda para comprender la incidencia de la etnografía en el área de la salud, permitiendo así obtener datos fiables y genuinos sobre la conducta de las personas y de cómo perciben y conocen su universo.

## **ESCENARIOS CULTURALES**

El Hospital de Chaitén, se encuentra ubicado en la X° región, siendo el único centro de atención en salud en esa ciudad. Los profesionales fueron contactados en dicho lugar y las entrevistas se realizaron tanto en dependencias del mismo lugar, como en la residencia particular de los entrevistados, estas se llevaron a cabo en un ambiente tranquilo y libre de distractores.

## **UNIVERSO CULTURAL**

Según SPRADLEY (1979), la esencia de la etnografía es la preocupación por los significados de las acciones y acontecimientos de las personas que se busca comprender, algunos de éstos son directamente expresados a través del lenguaje, y otros son apenas comunicados a través del lenguaje, y otros difícilmente comunicados a través de la palabra y la acción. Estas personas usan sistemas de significado para organizar su comportamiento, comprenderse a si mismos, a los demás, así van constituyendo su propia cultura.

La recolección de la información, se realizó a través de entrevistas a los 6 profesionales que trabajaban en el Hospital y se tuvo presente que ésta se desarrollara fuera del horario de trabajo, en el lugar elegido por el informante, donde se encontrara cómodo, para así no tener interrupciones y tener la tranquilidad necesaria para tal efecto. Las entrevistas se realizaron en un tiempo de aproximadamente una hora.

## **RIGOR ETICO EN LA INVESTIGACIÓN**

La profesión de enfermería se rige por un marco ético y moral, como futura enfermera debo tener claro cuáles son estos principios y aplicarlos. Por esto para llevar a cabo mi investigación desarrollé un proceso de información claro, preciso y oportuno que permitió al informante tomar la decisión respecto a su participación en el estudio y posterior firma del consentimiento informado (anexo 4)

Es importante destacar que cada uno de los informantes es un ser humano, que posee una vida privada, íntima, con conflictos e intereses personales, por lo cual se intentó mantener una actitud y conducta discreta y de respeto, intentando mantener su intimidad, a su vez, dado el escaso número de potenciales informantes, ellos asumieron las dificultades que tendría el investigador para cautelar su anonimato.

## ANALISIS DE TEMAS

Una vez realizadas las 6 entrevistas programadas, se procedió a la transcripción y análisis de los discursos según el método de Spradley, los datos fueron agrupados en 4 taxonomías de las que surgen dos temas y 3 subtemas.

### TEMA: LA PROFESIÓN Y EL EXTREMO AISLAMIENTO

El aislamiento geográfico ha sido el factor determinante a la hora de caracterizar cada una de las actividades que se realizan en salud, no debemos olvidar que la escasez de recursos y capacitación profesional se debe a este factor, que por ahora, es casi imposible cambiar sin embargo, nuevas políticas nacionales prometen mejorar la conectividad. Cada uno de los profesionales de salud que se desempeñan en lugares como la ciudad de Chaitén deben vivir un proceso de adaptación a esta modalidad, adecuarse a un trabajo absolutamente diferente al que fueron preparados en sus centros formadores, muchas veces, se ven expuestos a momentos de alta tensión frente a situaciones que no están dentro de sus posibilidades de resolutivez, siendo una de las principales manifestaciones:

*“se siente mucha angustia, impotencia y desilusión”*

*“te sientes muy impotente”*

*“se siente estrés”*

*“te quemas y te quemas no más”*

*“yo he tenido estrés laboral”*

Son aquellas situaciones límites las que ponen a prueba toda la capacidad física, fortaleza psicológica y vocación que cada profesional debe desarrollar, constituyéndose en un aspecto imprescindible el apoyo familiar, el trabajo en equipo, un clima laboral armónico y esencialmente, satisfacción por el trabajo que se realiza. Sin embargo, cada uno de estos profesionales ha vivido a su manera el aislamiento, para muchos, ha sido un factor positivo en su vida personal, sosteniendo:

*“vivir aquí es un privilegio”*

*“ha permitido la unión familiar”*

*“es muy tranquilo”*

*“hay una buena calidad de vida”*

*“permite el desarrollo profesional y personal”*

Una de las debilidades que se identifica en los profesionales, es que en estos lugares la formación se debilita por la inexistencia de un programa de capacitación constante y de actualización en nuevas formas de trabajo y organización. A la hora de presentarse situaciones especiales, esto es determinante en la percepción de los profesionales:

*“me da envidia de los profesionales que están constantemente aprendiendo”*

*“he sentido el aislamiento real”*

*“no puedes optar a todo”*

*“siento el aislamiento profesional”*

Cuando se tiene amor y vocación por lo que se hace, todas las dificultades y obstáculos que se presentan logran solucionarse, obteniendo como resultado el logro de los objetivos propuestos en la atención brindada a cada paciente, lo cual se refleja en las siguientes expresiones:

*“yo me siento privilegiado de estar aquí”*

*“aquí se trabaja con gente de gran salud”*

*“yo me he desarrollado profesionalmente”*

*“he aprendido mucho”*

*“aquí se vive la verdadera medicina”*

## **SUBTEMA: DINÁMICA DEL HOSPITAL EN UNA SITUACION DE URGENCIAS**

Las urgencias existen en todos lados sin embargo, en lugares donde no existe una derivación expedita ni los recursos de alta tecnología para sortearlos, estos sucesos son sobre valorados y originan un alto nivel de estrés entre los profesionales que se ven expuestos a enfrentarlas. La dinámica de cualquier centro de salud es tener sus protocolos de atención, sin embargo en este singular hospital, estos se caracterizan por una actitud de cooperación generalizada en todos los funcionarios. En esas situaciones cuando es más vívido la pertenencia a un objetivo común que los une, salvar la vida del paciente, los sentimientos que expresan los protagonistas al respecto son:

*“yo he sentido estrés muchas veces”*

*“la angustia tu lo ves en los médicos cuando ven que se va la vida de las manos”*

*“tu te deprimes o te enrabias”*

*“te da pena, te da impotencia, te da rabia, te da de todo”*

*“te angustias”*

*“Es una desesperación tremenda”*

### **SUBTEMA: EL TRABAJO EN EQUIPO**

En salud, es de vital importancia que toda actividad se realice en completa armonía y organización, pero más que todo, que el trabajo se realice utilizando todas sus fortalezas, las que se verán potenciadas en la medida en que se realice un trabajo en equipo efectivo y multidisciplinario. En lugares de extremo aislamiento o con recursos humanos y físicos limitados, no basta con las indicaciones médicas ni con la colaboración de algunos profesionales, el trabajo debe realizarse en forma conjunta, donde todos y cada uno de ellos, aportan sus experiencias y habilidades, estos hospitales es característica la unión, el respeto y la horizontalidad, con estas características es como el equipo consigue sus propósitos a pesar de la dificultades para la derivación y escasa conectividad con que cuentan. Los profesionales caracterizan su trabajo en equipo como:

*“somos aperrados”*

*“son valientes”*

*“todos ayudan y cooperan”*

*“todos empatizan contigo”*

*“existe voluntad en el trabajo”*

*“somos ingeniosos y emprendedores”*

## **TEMA: EL PROFESIONAL Y LA COMUNIDAD**

Inevitablemente, en toda prestación de servicios se establece una relación con el usuario, en el caso de profesionales de salud, esta relación es más estrecha y se caracteriza por un mayor involucramiento. Por ello, se requiere de óptima competitividad profesional y del desarrollo de múltiples habilidades para que se mantenga armónica. En el único hospital de la ciudad esta relación sin duda favorece el que se construyan relaciones mucho más estrechas y que generan en los informantes la expresión de diferentes emociones:

“hay mayor involucraniento personal”

“se da el respeto y la confianza mutua”

“existe un trato de igual a igual”

“hay admiración mutua”

“uno se encariña”

Para ejercer la profesión al más alto nivel se requieren de múltiples cualidades por parte de los profesionales, las que además, son exigidas por los pacientes, incluso, en cada momento de atención y en circunstancias fuera del hospital. Claramente esta relación tiene altos y bajos y la satisfacción del usuario pasa a ser la prioridad de cada uno de los profesionales que trabajan en este lugar. Dependiendo de cada circunstancia en las que se comparte, las percepciones de los profesionales de salud son variadas:

“a veces no me reconocen mi trabajo”

“tu pierdes tu privacidad”

“pasas a ser una personalidad”

“te invitan a inaugurar ramadas a las licenciaturas”

“todos te ubican”

“la atención es más personalizada”

“se piensa más en el usuario”

## CONSIDERACIONES FINALES

Lo que en un comienzo nació como una inquietud personal, concluyó en una investigación que permitió dar a conocer los sentimientos y percepciones de los profesionales de salud de un lugar recóndito de nuestro país, los que ejercen en un lugar aislado y con escasez de recursos.

Además, pude comprender que a pesar de estos factores poco favorables, este grupo de personas trabaja feliz y con gran satisfacción en el desempeño de sus labores. Pues junto con sentirse enorgullecidos por la labor que cumplen, el engrandecimiento personal y profesional ha sido constante, como lo manifiestan estos profesionales que día a día entregan su conocimiento, tecnicismo y cariño a cada uno de los consultantes y pacientes involucrándose más allá de lo imaginado. Esta relación profesional- paciente, a pesar de las deficiencias del sistema de salud en lugares aislados y de alta ruralidad, permite entregar una atención personalizada, de buena calidad y que dignifica a cada ser humano que habita esta región.

Lo anterior, implica que para capitalizar de forma más óptima el gran esfuerzo de cada uno de los profesionales y funcionarios de este hospital, es necesario considerar nuevas gestiones o formas de trabajo y por supuesto, agilizar políticas para la mejora de estas condiciones.

Es así como este estudio además de dar a conocer esta realidad, tiene como anhelo contribuir al mejoramiento de las condiciones de trabajo en este centro asistencial, pero aún más que eso, aportar con testimonios reales la experiencia de estos profesionales y que se considere éstos como una fuente veraz, un antecedente, para que se busquen nuevas políticas, nuevas alternativas de mejoramiento y poder lograr el gran objetivo ministerial, proporcionar atención de salud al más alto nivel, resguardando y protegiendo la salud de la población.

Por último, a través de esta contribución dar a conocer la abnegada labor, vocación y entrega de estos profesionales en el desempeño de su quehacer y que junto con esto, se engendre la inquietud de conocer la salud rural y comunitaria en los nuevos profesionales de salud que están por recibir sus títulos o los que deseen realizar una especialización.

## **BIBLIOGRAFIA**

- AGUIRRE, A. 1995. Etnografía; **Metodología cualitativa en la investigación sociocultural**. Editorial Boixareau Universitaria. Barcelona, España. Pág. 3, 12, 171-180.
- FLICK, U. 2004. **Introducción a la Investigación Cualitativa**. Trad. por Tomás del Amo. Madrid, España, Morata. Pág 322.
- INFANTE, J. 2001. **“La entrevista etnográfica en profundidad según J. Spradley”**. Proyecto de investigación Magíster en Antropología y Desarrollo”. U. Chile. Santiago 2001.
- MARRINER, A. ; LEININGER. 1994. **Modelos y teorías en Enfermería**. 3ª Ed. Harcourt Brace Madrid, España. Pág. 424-439
- MAX-NEEF, M.: **“América Latina en el sistema mundial, Fundamentos de la Transdisciplinariedad”** cuadernos de discusión. Ed: Talleres gráficos de la Universidad de la Cuenca. Chile 2004.
- MENDES DIZ, A. M. Y KORNBLIT, A. 1997. El estrés laboral de los profesionales de salud. Tea. Mater dei. Buenos aires. Argentina. 1997
- MERKLE, J. S.A., Artículo: Entrevista en investigación cualitativa de enfermería. Material traducido por estudiantes de V año 2004. Enfermería UACH. Valdivia.
- MUÑOZ, L. A, 1995. **“Antecedentes sobre la investigación cualitativa en Enfermería”**. Rev. Horizontes de Enfermería (Chile). Pág. 18-23.
- PAPALIA, D. 1997 **“Desarrollo Humano: con aportaciones para Iberoamérica”**. 6ª Ed. México, Mc. Graw Hill.
- PEREZ, G. 2000. **Investigación cualitativa: retos e interrogantes: II técnicas y análisis de datos**. 3 Ed. Madrid, La Muralla. Pág. 198
- SPRADLEY, J. 1979. **“The Ethnographic interview”**. Holt, Rinehart and Winston. New York. USA.
- TAYLOR, S. J. 1986. “Introducción a los métodos cualitativos de investigación: La Búsqueda de significados”. Ediciones Paidós Ibérica. Barcelona. España.

## REFERENCIA ELECTRONICA

COLEGIO DE ENFERMERAS DE CHILE. “Código deontológico del CIE para la Profesión de Enfermería”. Visitado 07 Enero 2007. Disponible: Sitio Web: [www.colegiodeenfermeras.cl](http://www.colegiodeenfermeras.cl)

GOBIERNO DE CHILE. “Chile Rural” Visitado el 2 de Enero del 2007. Disponible: Sitio Web: [www.gobiernodechile.cl](http://www.gobiernodechile.cl)

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS. Dirección regional de Los Lagos. Visitado el 30 de Diciembre del 2006. Disponible Sitio Web: [www.ine.cl](http://www.ine.cl)

SERVICIO DE SALUD LLANCHIPAL. Red asistencial. “Atención Primaria”. Visitado el 18 de Diciembre del 2006. Disponible Sitio Web: [www.llanchipal.cl](http://www.llanchipal.cl)

DIRECCION METEREOLÓGICA DE CHILE. Descripción climatológica de la X región. Visitado el 10 de Diciembre del 2006. Disponible: Sitio Web: [www.meteochile.cl/climas/climas\\_decima\\_region.html](http://www.meteochile.cl/climas/climas_decima_region.html)

REFLEXIONES SOBRE EL MEDICO RURAL CHILENO Y SU MEDICINA EN ZONAS EXTREMAS. Visitado el 08 de Enero del 2007. Disponible Sitio Web: [www.mgz-cl/enlaces-left/documentos.htm](http://www.mgz-cl/enlaces-left/documentos.htm)

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### TAXONOMIAS

#### **TAXONOMIA 1: Describiendo y caracterizando la profesión**

##### **1.- Inserción de los profesionales a la comunidad**

- Los invitan a todos los eventos.
- Inauguran ramadas
- Te ubican
- Todos saben lo que haces
- Te hacen regalos

##### **2.-Relación Profesional-Usuario**

- Cariño
- Mayor Involucramiento emocional
- Respeto
- Confianza
- Admiración mutua
- Agradecimiento
- Buena
- Atención personalizada
- Se piensa en el usuario
- Preocupación
- Trato de igual a igual.
- Bonita
- Engrandecedora
- Diferente
- Se establecen fuertes vínculos
- Se les atiende varias veces
- Tiene altos y bajos
- Se conocen las características individuales de cada paciente.
- Existe un enfrentamiento diferente al paciente.

##### **3.- Sentimientos y percepciones ante la escasa valoración del trabajo profesional**

- A veces lo tratan mal
- No le reconocen su trabajo
- No valoran su carga laboral
- Le reclaman cosas injustas
- Pena
- Angustia
- Injusticia

#### **4.- Cualidades personales para ejercer la profesión al más alto nivel**

- Encantar a los demás
- Llegar temprano
- Atender bien y a la hora
- Darse tiempo con los pacientes
- Tener un box agradable
- Imponer conductas con el ejemplo
- Saludarse con todos
- Llegar más a la gente
- Buscar acuerdos
- Tomar decisiones concretas

#### **TAXONOMIA 2: Caracterizando la dinámica del equipo de salud**

##### **1.- Características de las relaciones interpersonales intrahospitalarias**

- Apoyo
- Respeto
- Todos se conocen
- Tiene altos y bajos
- Existe distanciamiento generacional
- Compañerismo
- Solidaridad
- Cariño
- Bonita
- Amistad
- Interés por el otro
- Trabajo armónico
- Engrandecedor
- Se comparten reuniones sociales.
- Se llevan bien.
- Son absolutamente parejas
- Son horizontales
- Hay voluntad
- Buen ambiente
- Buena comunicación entre funcionarios
- No hay jerarquización.
- No hay celo profesional
- Es buena
- Honestidad

## **2.- Características del equipo de trabajo en urgencias**

- Todos se conocen el modo de trabajar
- Se entienden
- Existe coordinación
- Todos ayudan
- Todos cooperan
- Existe voluntad
- Es diferente
- Cada uno cumple su rol
- Se trabaja en grupo
- Se trabaja mucho
- Se hace de todo
- Es especial
- Todos empalizan
- Son unidos
- Es multidisciplinario
- Hay compromiso
- Son pocos
- Son buenos
- Entregan excelente atención
- Son aperrados
- Son valientes
- Son emprendedores
- Son ingeniosos

## **3.- Deficiencias que obstaculizan el trabajo en equipo**

- Falta comunicación formal
- No hay misión ni visión de hospital
- No hay objetivos claros
- No hay una meta clara
- Cada uno trabaja por su lado
- No hay participación colectiva en toma de decisiones
- No hay empoderamiento del trabajo colectivo
- Falta mas motivación
- Falta mas integración de los distintos estamentos
- No hay descenso de la información
- No hay coordinación
- No hay preparación técnica-administrativa
- No hay capacitación correcta
- Falta planificación
- Falta programación del trabajo
- Falta organización

- Faltan reuniones de equipo

### **TAXONOMIA 3: La profesión y el extremo aislamiento**

#### **1.- Características de ejercer la profesión en lugares aislados**

- Se trabaja bien
- Se atiende al todo el grupo familiar
- Es de mayor complejidad
- Absolutamente diferente
- Es bastante amplio
- Se aplican todos los conocimientos
- Hay un buen manejo de programas ministeriales
- Gran responsabilidad
- Se realiza gran labor administrativa
- Es lindo
- Permite lograr cambios
- Predomina la calidad de atención
- Es sacrificado
- Se descubren habilidades personales
- *Se trabaja con personas de la gran salud*
- No hay distinción profesional
- Existe valoración profesional
- Se trabaja en terreno

#### **2.- Beneficios de ejercer en lugares aislados**

- Se aprende mucho
- Es lo mejor
- Es seguro
- Da estabilidad e independencia económica
- Existe buena calidad de vida
- Los servicios que existen dan confianza
- Se viven experiencias positivas
- Se adquiere maduración personal y profesional
- Da estabilidad e independencia emocional
- Permite engrandecimiento personal
- *La profesión es mi vida*
- Hay belleza geográfica
- Tranquilidad laboral
- Se tiene mas tiempo libre
- *Es un privilegio*
- Se adquiere mayor puntaje para la especialización profesional
- Se genera un enriquecimiento y realización profesional
- Se aclaran prioridades personales
- Es recomendable
- *Se vive la verdadera medicina*

- Se logran metas y objetivos planteados
- *Es una recompensa*
- Se ve y se hace de todo
- Te reconocen el trabajo

### **3.- Apreciaciones del proceso de adaptación en lugares aislados**

- Se debe tener preparación psicológica, emocional y profesional
- Debe existir motivación personal
- Debe ser un desafío personal y profesional
- Se necesita tener capacidad de adaptación

### **4.- Variantes del rol profesional en lugares aislados**

- Se asumen otros roles
- *Soy un nexo entre la dirección y los otros profesionales*
- Se realizan roles que no corresponden
- Se cumple un rol en la comunidad
- El rol es transversal
- El rol es complementario

### **5.- Sentimientos y Percepciones del profesional ante una urgencia**

- Urgimiento
- Impotencia
- Estrés
- Angustia
- Sufrimiento
- Rabia
- Desgaste o agotamiento
- Preocupación
- Desilusión
- Desmotivación
- Tristeza
- Se deprimen
- Desesperación
- Falta de esperanza
- Falta de fe
- Pesimismo
- Involución personal
- Indiferencia
- Dolor
- Resignación

### **6.- Características de vivir en Chaitén**

- Hay malas condiciones climáticas
- Permite unión familiar

- *Baja probabilidad de conflictos maritales*
- Se hace mas vida familiar
- Se respetan os horarios en general
- Es bueno
- Permite complementar vida personal y profesional
- Baja inmigración
- Especial
- Es tranquilo
- Permite conocer distintos lugares

### **7.- Consecuencias de vivir en lugares lejanos**

- Desplazamiento de la vida personal
- Bajas probabilidades de formar familia
- Se asumen cambios personales
- solo se trabaja
- Desplazamiento de actividades urbanas
- Todo queda lejos
- es complicado
- Difícil accesibilidad
- Difícil derivación de pacientes
- Hay escasez de servicios básicos en zonas rurales
- Limita capacitación profesional
- Encarece los productos de consumo cotidiano
- Llegan vegetales y productos de mala calidad

## **TAXONOMIA 4: Dinámica del Hospital**

### **1.- Características del hospital**

- Son pocos funcionarios
- los trabajadores tienen múltiples funciones
- Escasos recursos materiales
- Se utiliza mas el ingenio
- Se asumen responsabilidades de especialidades medicas
- Se consideran factores climáticos y geográficos en la derivación de pacientes
- Cumple con todos los programas ministeriales
- Tiene buenos funcionarios
- Es el único centro de salud de la ciudad
- Tienen buena cobertura
- Ha mejorado su infraestructura
- Constante rotación medica y de jefatura
- Envejecimiento progresivo de los funcionarios
- Se trabaja con normativas obsoletas
- Falta capacitación

## **ANEXO 2**

### **CUESTIONARIO**

- 1.- Puede explicarme: ¿Cuáles son las variantes que asume su rol profesional?
  
- 2.- Puede relatarme: ¿Cuáles son los aspectos más relevantes que Ud. identifica en el trabajo en equipo que aquí realizan?
  
- 3.- ¿Podría Ud. hablarme acerca de sus sensaciones y sentimientos al trabajar en este lugar de extremo aislamiento?

## **ANEXO 3**

### **ENTREVISTAS**

#### **VARON, 28 AÑOS**

##### **PREGUNTA N° 1**

Mi profesión cambia mucho, mira vamos por parte, del punto de vista de parte del paciente, cambia absolutamente, porque cuando tu empiezas a ver un paciente, no ves solamente al paciente, te empezái a relacionar no solamente con la persona sino con toda la familia, con el entorno, tu empezái a relacionarte y empezái a ver que es el tipo de la gobernación, que es el tipo de los pacos, o es la hija del carpintero cachay?... entonces tu ya no conoces solo a la personas sino que conoces a la familia... eso te ayuda mucho en el sentido de que te permite, una vez que tu ya has adquirido una experiencia vas conociendo todo el grupo familiar...y todos los factores de riesgo que uno muchas veces los pasa por alto o no los toma en cuenta en las ciudades grandes y que acá, sí los tomas en cuenta, o sea cuando ya llevas tiempo, sabes como es la casa, sabes de que material es, sabes con cuantas personas vive, cuantas piezas hay, sabes que tipo de calefacción tienen, sabes cuantos fuman en la casa, sabes si tienen o no alcantarillado, sabes quien es o no alcohólico, quien tiene una enfermedad, quien lee y quien no, todos esos factores de riesgo que muchas veces tu no consultas en la anamnesis, no salen o no resultan, o por el hecho que tu tienes tan poco tiempo y que muchas veces te cambian absolutamente el comportamiento tanto de tu forma de cómo te enfrentas, del vocabulario que tu ocupái con la persona, como las herramientas que tu tienes para enfrentar o para solucionar la enfermedad o para ver toda la problemática de salud y que es una cosa que no se ve en otros lugares... o sea como que uno le puede sacar mas provecho a esa cuestión.... Después ya no es una cosa solo con el paciente, después tu empezái a tomarle cariño, tu ya lo ves una, dos, tres veces, alomejor viste a la mamá, viste al hijo o viste a la abuela... entonces muchas veces se da, como en toda relación medico-paciente y como en toda relación humana... hay personas con las cuales te llevas bien y con las cuales te llevas mal y eso también te permite en un pueblo chico como este, tan aislado del mundo, en donde empezái a conocer a todos y empiezas a saber cuales son las personas con cuales te llevas bien y con cuales te llevas mal... sabes las características de cada uno, y con las personas que te llevas bien, agarraí un cariño especial, sabí todo lo que le esta ocurriendo y muchas veces uno no se po, te llega alguien de urgencia y ya no es el tipo tanto, sino que es el abuelito del hogar, o es el papá de otra persona... o sea eso en ese sentido es bastante bueno... eh hh bueno aquí soy el único que esta trabajando todos los días, no hay un sistema de turno en el que nos vayamos cambiando, por lo tanto en las ciudades grandes no se ve eso...entonces en ese sentido es diferente ya en el enfrentamiento al paciente,...

En cuanto a las relaciones humanas o sea a ti efectivamente en estos lugares chicos....es realmente cuando uno le hablan en la universidad que “eres el medico de pueblo” o sea se da efectivamente acá, aquí tu inaguras ramadas, tu bailas cueca, aquí te invitan a las inauguraciones de esto, aquí te invitan a la licenciatura de 8º, la licenciatura de 4º medio, tu ya eres “El Doctor”, ya pierdes muchas veces tu identidad como persona, ya pasas a ser “ El Doctor” ya pasas a ser “Mi Doctor”, entonces en cuanto a la relación con la comunidad es

absolutamente diferente, tu ya eres una personalidad acá y en la cual muchas veces eso se lleva de que se confunden y uno no tiene una vida privada, toda la gente sabe lo que uno esta haciendo, tu haces algo y la gente dice esto y esto otro...entonces empiezas a perder esa cosa como persona, eres como una persona famosa.... Eso también lleva a que a lo que te decía de medico de pueblo, de que también se de esa parte cariñosa con la gente, ya te empiezan a ubicar, te empiezan a llegar regalos, mermelada, miel, huevos, verduras, mariscos pescados o sea realmente cuando la gente se encariña con uno eh... Es como bastante agradecida...bueno eso es más o menos con la gente...

Ahora respecto a un cambio absolutamente diferente son las relaciones interpersonales, sobre todo lo que concierne a todo lo intrahospitalario, o sea aquí no hay una cuestión vertical, uno esta acostumbrado en la formación y te enseñan que el medico da las indicaciones y que con suerte habla con la enfermera, a nosotros nos preparan mucho para tomar decisiones y en general las posibilidades de que tu hables con un auxiliar, alguien que limpia, alguien que cambia la ropa, alguien que saca la ropa de cama., alguien que limpia la sala o el secretario... o sea las posibilidades de que te relaciones son mínimas... si tu te fijas en los hospitales grandes con suerte tu saludas a los auxiliares, en cambio acá no, aquí esas relaciones son absolutamente parejas, o sea son relaciones horizontales y no verticales y yo creo que las cosas que puede ocurrir en los hospitales grandes, como esta todo absolutamente establecido lo de las funciones de cada uno, y cada uno tiene que realizar la labor que le corresponda y en ese sentido como que todo funciona, pero en general como que no depende de la voluntad ni de la buena onda que hay en el equipo ya?.. Ahora eso muchas veces obviamente favorece el funcionamiento, pero en cambio en estos lugares si que ocurre eso, porque razón?, porque yo le veo mucha veces la explicación, uno, porque como somos menos, dos, el espacio físico es mas pequeño, por lo tanto la posibilidades de interrelacionarte con todo el resto de la gente es mucho mayor.... Ehhh 3° es que como somos tan pocos, que la mayoría de las veces tenemos que hacer todas las cosas, o sea aquí no solamente soy el medico de urgencia, lo mas probable, soy el medico que ve morbilidad, soy el medico que ve crónicos, soy el medico que ve salud mental, soy el medico encargado de esta cuestión y otra, tengo que pasar visita a hospitalizados, entonces inevitablemente me tengo que comunicar con los paramédicos, inevitablemente me tengo que comunicar con la farmacia, me tengo que relacionar con la secretaria, o sea con todos....por una cuestión de que uno tiene múltiples funciones, lo 4° respecto a eso es que cuando uno trabaja en lugares lejanos, dependes mucho de la voluntad, de la buena onda que tengas con la gente o sea con tus funcionarios ..... en el sentido de que cuando tu tienes buena onda y una buena relación con la gente, cuando tienes una urgencia y necesitas el apoyo de alguien, si tu te llevas bien, te van ayudar cuando no les corresponde, porque cuando les corresponde tienen que hacerlo, pero cuando no les corresponde no lo van hacer, en cambio si tu tienes muy buena onda van a estar en todas contigo.... Si hay una urgencia grande, todos están al lado apoyándote... “si tienes que ir por allá dale no mas”, si tienes que operar “démosle todos”, entonces ante eso se necesita una muy buena onda y una muy buena relación, en general, tu no ves acá una jerarquización de los demás profesionales por ejemplo, o sea con la enfermera no es una cosa de dejar indicaciones, tu con la enfermera discutes muchas veces conductas...con la matrona también discutimos conductas”tenemos a esta embarazada que hacemos?”, al final la decisión es en conjunto, yo creo que el bien que es lo que mas se ve acá, es el bien para el paciente todas las decisiones....no va como una cosa personal, como que esta es mi pega y hay que hacerlo así, no!... va una cuestión que todos

vamos!!, o sea si la matrona ha visto 100 recién nacidos prematuros y yo no he visto ninguno, por mucho que yo sea el medico, le pregunto a la matrona que hacemos acá?... o sea aquí el celo profesional se da muy poco, la mala onda y la diferencia de las profesiones también se da muy poco, porque si yo soy pedante, si yo soy pesado, cuando yo no sepa algo me van a dejar solo y ahí se van a reír de mí.... Y uno, no sabe todo....lo que pasa es que muchas veces en la formación es que supuestamente uno sabe todo y lo que no sabe lo inventa cachay? Y la cosa aquí no es así ...porque ponte tu que esta afligido con algo y si no tienes el apoyo del matrón la guagua se te puede morir ahí... entonces aquí tu necesitas de los demás, y a mi no me importa, si la matrona o la enfermera dice que la cosa es así, bueno la cosa es así no mas!!! ... También se da con los demás profesionales, que después tú empiezas a conocer a todos, te empiezas hacer amigos, ya como hay tan poca gente en este lugar, empiezas a carretear con el enfermero, con el medico, con la matrona, sale un asado, o juntémonos a comer pizza, juntémonos a ver un partido, entonces ya se empieza a ser una cosa mas de amistad y que eso se va formando, obviamente con todos no te vas a llevar espléndido pero la mayoría de las veces uno se lleva bien con la mayoría... ehhh empiezas a llevar a los hijos, que mi papá, que mi mamá o que esto.... Entonces ya hay una relación absolutamente diferente con la gente... conoces a todos los del hospital y eso en un hospital grande no se da...imposible!!! Por la cantidad de gente y por que a veces tienes tanta presión asistencial que se te va eso...

...yo he asumido otros roles, pero yo creo que el rol que he tenido acá en cierto sentido, es ser un nexo entre los profesionales y la dirección yo creo que ha sido eso, y bueno yo he tratado de encantar a los demás con las cosas que yo encuentro que son correctas, o sea, el llegar temprano, atender bien, o atender a la hora, darme el tiempo con los pacientes, el tener un box más acorde, más agradable, que no por ser un servicio público voy a tener un box en malas condiciones... yo creo que es mejor poner las cosas con el ejemplo, ahora un rol, un rol así como que tengo este hospital todavía no sé, ahora yo te digo francamente, la gente lo que ve es como que es una forma en la cual no están conforme con la directiva que ha habido estos 3 últimos años, yo creo que me ven mas cercano o como me saludo mas con todos y como hay mas buena onda con todo el resto del personal, como tengo una personalidad como que llego mas con la gente, como que con todos los profesionales me hablo igual, busco acuerdos...yo creo que en ese sentido entre los médicos, como que corto mas el queque, pero no llego al otro extremo como otro medico que ha hecho muchas cosas buenas, pero tiene malas relaciones interpersonales... yo creo que ese es como el rol que la gente me da, yo no me lo he dado...la gente me da esa oportunidad como de cambiar todo... o sea la gente me proyecta en la dirección...

También quisiera decir que hay muchas diferencias al trabajar acá, desde punto de vista técnico y de que contamos con pocos recursos..., tu aquí utilizas el ingenio, aquí con penicilina matas a todos los bichos, no como en los hospitales grandes.... entonces en ese sentido hay absolutamente diferencias, muchas veces tienes que tomar muchas conductas o tienes que ser especialista de todo...en estos lugares ocurre esto no mas, porque no tenemos especialista y nuestros especialistas mas cercanos algunos de ellos están a 12 hrs. En Puerto Montt o mínimo a 4 hrs. en Argentina, entonces aquí si te llega un infartado tienes que ser el cardiólogo, si te llega una guagua grave eres el pediatra, si te llega una embarazada grave tienes que ser el obstetra, si tienes que operarla, además tienes que ser anestesista... después la operas, tu ves la guagua, o sea tu tienes que hacer un montón de cosas que tienes que asumirlas, y cuando tu estas en formación no te interesas en algunas áreas y después piensas

aquí porque no aprendí mas... uffff muchas cosas.... Además de considerar como lo geográfico, el tiempo.....

## PREGUNTA N° 2

Acá, yo creo que es absolutamente diferente el trabajo en equipo, porque cada uno tiene un rol y tienen que respetarlo, cada uno hace su trabajo....aquí en general yo le veo principalmente cosas buenas, yo creo que lo fundamental del trabajo en un lugar lejano mucho mas que en cualquier parte es el trabajo en equipo o sea aquí no sirve trabajar solo, aquí uno no dice “yo me las se todo” porque no!... es imposible hacer todo solo... cuando tienes una urgencia por ejemplo el trabajo en equipo... es netamente asistencial y aunque uno este viendo al paciente, alguien te tiene que ayudar con los medicamentos, alguien tiene que estar vigilando al paciente, si hay que trasladar, alguien empieza a llamar , en general acá es donde más necesitas la ayuda de todos, porque la mayoría de las veces por la escasez de recursos que contamos, la mayoría hace roles que no les corresponde y que perfectamente cualquiera podría decir...” no po esto yo no lo hago, a mi no me contrataron para contestar el teléfono”....entonces donde es más importante es aquí el trabajo en equipo, porque necesitas mucha voluntad y mucho trabajo que por el tipo de contrato que tiene cada uno no le corresponde... lo ideal seria para nosotros que si nos llega alguien grave, digamos “ya, se traslada”, pero para eso tienes que hacer muchas cosas, y en eso le tienes que pedir ayuda a todos ... y eso lo hace absolutamente diferente.. yo creo que lo principal es porque todos hacen roles que no les corresponden, o hacen mas roles que los que corresponde... yo creo que al trabajo en equipo le veo mas cosas positivas...

Ahora cosas negativas del trabajo en equipo en esta partes es que muchas veces debido a eso, es que se malinterpretan muchas cosas o sea si bien se da mucho la parte horizontal acá, siempre igual debe haber una cierta verticalidad o sea siempre tiene que haber alguien que mande al grupo y muchas veces se malinterpretan las cosas, cuando hay mucha confianza se te, como dicen: “se te pasan para la punta”...podría decirte que cuando llegamos acá, la gran mayoría no estamos preparados para muchas cosas técnicas y administrativas, y la mayoría de las veces no tenemos una capacitación correcta para eso y acá se da que todos decíamos “démosle no mas para adelante, si en el camino aprendimos”, entonces eso ha llevado que en estos momentos si tu tratas de hacer todo lo mejor, porque muchos hacemos de todo, yo creo que se ha dejado un poco de lado la parte técnica y nos falta planificación...y un objetivo claro... y eso hace que en estos momentos no haya una relación interpersonal buena entre todos ... a menos que existan algunas crisis y ahí como que se ve el trabajo en equipo, todos son aperraos, todos están ahí... ahora si yo lo comparo con otro lugar, me gustaría estar más con mis colegas pero eso ya son cosas personales, en general cuando hay una crisis la gran mayoría pone su grano de arena... ahora cuando pasa la crisis, como que el trabajo en equipo se diluye, cuando no hay un objetivo claro de todo, por ejemplo cuando hay una crisis de urgencia cual es el objetivo?, sacar la urgencia, salvar al niño, ese es el objetivo de tu crisis... entonces como el objetivo esta tan claro, el trabajo en equipo funciona...en cambio el trabajo en equipo en el resto de cosas, como saber para donde va el hospital, o sea tener las cosas claras, bien po .... Pero cuando no hay un objetivo claro, es ahí cuando el trabajo en equipo se diluye, en ese sentido yo creo que el trabajo en equipo es bueno, cuando hay un objetivo claro.... yo creo que el trabajo en equipo aquí, sólo se da en crisis y eso es malo, no se da el trabajo en equipo programado...

Ahora yo he sentido estrés muchas veces, pero sabes? lo que personalmente mas me afecta a mi, es con la gente, a mi lo que más sentimientos he tenido más que estrés, he tenido sentimientos de desilusión , porque muchas veces te sacas la cresta en hacer lo mejor por ellos....pero lamentablemente por mucho que veas al 99 % bien, basta que el 1 % , no te reconozca o quizás ni tanto eso, sino que sean en ese sentido como que te traten mal y que no valores tu trabajo y cuando te reclaman por cosas que son injustas, eso te desilusiona, yo creo que ese es el sentimiento que mas he sentido... personalmente es desilusión ....ahora a veces otra cosa que más sientes es, agotamiento y ganas de tirar la esponja con la atención primaria porque todos los días ves las mismas cosas.... El 90% son puras tonteras....entonces ver todos los días lo mismo y tú le explicas que no es tan grave y a la semana vuelve por lo mismo, y eso te agota.... Y te empiezas a dar cuenta porque nadie quiere ser médico de atención primaria... aunque es súper bonito pero la gente no esta educada.... También es fome cuando te encuentras con trabas... y tu estas con todas las ganas y no te apoyan y te bajoneas... te desmotiva....otra cosa que te da lata que cuando tienes ganas de hacer las cosas para que funcionen, hay una cosa de arriba que no te apoyan y tú dices mientras de mi no dependa no las voy a cambiar y que cuando de mi dependa las voy a cambiar... es así no más....

### PREGUNTA N° 3

Para mi lo que yo hago acá es mi vida y el motivo de estar acá, o sea yo no estoy acá de vacaciones, estoy acá por mi trabajo... sabes? el estar acá tiene pros y contra como persona... Tienen en contra, en el sentido al venirse a un lugar lejano y yo que soy soltero empiezas a desplazar eso...o para estos lugares lejanos o te vienes con pareja, o te vienes casado o te vienes solo, pero asumiendo lo que significa eso,.....significa un desplazamiento de tu vida personal, significa el tener posibilidades remotas de conocer a alguien, que alomejor encaje con lo que tu quieres para el resto de tu vida... o sea, si! Puedes encontrar mucha gente bonita...pero alomejor no encajan con lo que tu quieres y puedes estar años y años y no la encuentras y obvio si alomejor no la encontrarte en un lugar donde habían 2000 mil habitantes, menos en un lugar con 4000 mil habitantes, entonces la probabilidad es bajísima, entonces al venirte a un lugar acá empiezas a desplazar eso... asumes cambios que antes eran cosas normales como ir al cine, ir a un concierto.... aquí tu desplazas todo eso... porque todo te queda lejos y el tiempo que ocupas es alto y es caro también....

Otra cosa en contra o favor quizás, es que empiezas a cachar que si llegaste con 25 años, después te vas con 31 y si a los 31 recién empiezas hacer tu familia, después cuando tu hijo salga de la universidad ya vas a tener 48 años, entonces tu piensas que ya estas casi como pasadito....de hecho tu vida personal ya la empezaste a desplazar...y eso hace que igual es difícil tomar la decisión, o sea que alguien se venga para acá es re difícil.... Porque aquí tomas otras cosas como prioridad.... Aquí muchas veces desde el punto de vista personal, tu vida es solamente el trabajo, la gran mayoría de las veces y tu otro motivo de juntarte y hacer acá es comer po, y eso hace que se te vaya transformando tu cuerpo, que las instancias o el motivo de reunión es comer, entonces en tu tiempo y en estos años lo das a tu trabajo y hacer estas cosas....en algún momento tu te cuestionas, hasta que punto vale la pena que tu te entregues a esto, y ves que cuando se van personas que están tanto tiempo, nadie les reconoce nada, después que desplazaste tantas cosas personales y te das cuenta que a veces hay personas que ni se acuerdan de algunos médicos o que nadie los quiere, que pensar de que te la jugaste y desplazaste tantas cosas y tu empiezas a cuestionarte todo, y te das cuenta que a nadie le

importa... y bueno yo no estoy siendo tajante, pero es lo que veo cuando los colegas se van yendo... y eso es triste...

Ahora las cosas positivas... la probabilidad y posibilidad que yo tenga en algún momento de mi vida, de que yo tenga este estilo de vida, que tengo en este momento, va a ser nulo y nunca más, la posibilidad de estar en un lugar con esta belleza geográfica, con esta tranquilidad, no lo voy a poder hacer nunca más... porque lamentablemente, posteriormente uno se va a la beca uno se inserta en el sistema en el cual cada uno tiene más, en donde cada cual tiene el mejor auto, la mejor casa, etc.... entonces sonaste, las posibilidades de que tengas un tiempo libre para estar tranquilo, y dedicarte por completo a eso, es como muy difícil, o sea casi nula, por lo tanto yo me siento privilegiado por vivir en un lugar lejano, que te estén pagando bien, que estés tranquilo, alomejor en ese sentido a quien no le gustaría estar acá....

Otra perspectiva en la parte personal y que también lo llevo en la parte profesional es la experiencia que voy a sacar acá como médico es grandísima, porque después de ser médico general, no voy a ser el mismo y de hecho no soy el mismo que otro, que sale recién de la universidad y se va hacer la beca... o sea yo le voy a llevar 6 años de experiencia, son 6 años de conocer a la gente, que quiero, que no quiero, mi seguridad, que sé y que no sé, entonces en ese sentido la cantidad de cosas que voy a saber, van a ser súper grandes y no solamente como profesional, sino que por ejemplo cuando tenga mi hijo, cuando tenga mis señora, mi familia, o sea yo tengo colegas y amigos que hicieron su beca altiro y que se les enferma su hijo y no saben que hacer y en ese sentido uno sale mas completo al estar acá.... además te da muchas cosas desde el punto de vista personal, maduras tu también... eh eh empiezas a ser independiente en un lugar lejano, hacerte independiente económicamente, o sea uno de los cambios mas grandes que yo he sentido desde que egresé, lo mas grande que me ha cambiado la vida fue la parte económica, de no tener ni uno en la universidad a tener todo, tu auto, armar tu casa completa, tener todas las cosas que quieras y es una cosa que te da esto po, y aparte eso te lleva a madurar, a estar solo, a saber tus prioridades, a saber qué quieres, esa madurez desde el punto de vista personal yo creo que es súper bueno, súper bueno!!!

Bueno también siento el aislamiento profesional, pero en qué sentido, empiezas a atrofiarte en algunas cosas, o sea vas al grano con lo que estudias, y mucho de eso te lleva a que te vas metiendo a un ciclo lento y fome, o sea la posibilidad de que tu abras un libro es difícil, entonces muchas veces depende de la voluntad que uno tenga por estudiar o hacer un curso o actualizarse y en ese sentido te empiezas a atrofiar y como estamos lejos de los centros formadores, tu no tienes el acceso a nuevas cosas y entonces ahí sientes el aislamiento, además que te sale súper caro, esa es la parte fome de las zonas lejanas...

Yo creo que la parte familiar, yo lo he visto mas desplazado, más que una cosa de mis papas, de mis hermanos, es más una cosa personal, en el sentido de la posibilidad de encontrar a alguien con la cual yo quiera estar el resto de mi vida, el que quiera tener hijos y entonces, yo creo que es lo que más yo he desplazado... otras cosas buenas de venirse para acá desde le punto de vista profesional es que tengo la posibilidad de juntar mas puntaje para hacer la beca que yo quiera, entonces eso también da una tranquilidad por que no es algo menor elegir lo que quieres hacer para el resto de la vida y eso te da una tranquilidad que cuando salga de aquí voy a poder hacer lo que quiera... yo recomiendo 100% estar acá, los beneficios que uno tienen son muchos yo me siento privilegiado de estar aquí, yo gracias a estar aquí, tengo la posibilidad de ver una medicina que mucha gente no ve, aquí está donde las papas quemán,

aquí es donde tienes que cortar el queque, aquí es donde tienes que hacer las cosas, esto es absolutamente recomendable....yo lo volvería hacer mil veces....

## **MUJER, 32 AÑOS**

### **PREGUNTA N° 1**

Yo creo que no hay variantes de tu rol como profesional, porque en realidad uno funciona en un hospital tipo IV, donde la base es la atención primaria más que la parte de hospitalizados, y la atención primaria, tu sabes que los roles son transversales, tu puedes trabajar en una cosa, puedes complementar a la kinesióloga, puedes suplir a la kinesióloga, puedes ayudar a la nutricionista ya?, son complementarios y también te pueden suplir en caso de ausencia, entonces yo no creo que haya variantes de tu rol en atención primaria.... Yo creo que hay una mayor complementariedad y además de eso... como se puede decir.... Tú aprendes más, por que?... porque acá somos dos enfermeras que vemos todo lo de atención primaria y hospitalizados, afuera obviamente por la población, hay más colegas, entonces tu ves por ejemplo, programa adulto una ve una parte del programa adulto, tu otra colega ve el programa de salud cardiovascular y la otra colega ve el programa de adulto mayor, incluso hay colegas que solamente tienen que ver lo que es curaciones ya?... estar acá lo que te permite es trabajar en todas las áreas, y en todos los programas de salud, entonces eso te enriquece profesionalmente....

Yo creo que tengo un rol especial, y eso depende de las características de uno, yo siento que quizás puedo ser un líder positivo, espero!!!.... yo me siento así ... y que puedo ejercer un liderazgo de tipo positivo, quizás con varias cosas que hay que mejorar y frente a la parte comunitaria también, yo creo depende de las características personales que tenga uno y de lo que a uno le guste también....y eso es una de las cosas que uno descubre acá, que por lo menos yo descubrí aquí... quizás el liderazgo en la parte comunitaria y quizás trabajar con personas que son parte de la gran salud y esas cosas uno las descubre acá....porque se te amplía el campo de trabajo...

La relación con mis compañeros de trabajo según mi percepción, es que tengo buena relación con mis compañeros de trabajo, independiente del estamento en el que ellos trabajen, porque siempre he tratado de establecer una relación de respeto y esa es la base de que uno se lleve bien o mal con otra persona y tratado siempre de ser honesta y de mantener el respeto, o sea a mi me gusta que me respeten y que sean honestos conmigo y creo que por ese lado no he tenido malas relaciones, obviamente uno tiene mas como feeling con una persona que con otra, pero en cosas de trabajo creo que no he tenido ningún problema en relación a eso... y como un rol en mi grupo, quizás yo trato de ser conciliadora, siempre trato de ordenar en una reunión, plantear los objetivos o como organizadora y también me lo han dicho así que quizás por eso me siento así...

## PREGUNTA N° 2

A verr lo bueno, es que todos tienen voluntad de hacer cosas nuevas, los paramédicos, todos los estamentos, hay gente que quizás es más notorio en algunos profesionales, es más notorio en los técnicos paramédicos y en los estamentos administrativos y ellos tienen unas ganas enormes de hacer nuevas cosas, de crear cosas, de trabajar y una voluntad tremenda, eso es lo bueno...

Lo malo es que como profesionales nos hemos cerrado mucho a nosotros en hacer las cosas y no darle la oportunidad a otros de hacerlas, quizás como somos un hospital tipo IV, como que no es ni chicha ni limona, porque es una cosa donde está mezclada la atención primaria, que es una cosa más transversal donde las autoridades y el poder es más transversal ya?... en cambio en el hospital siempre es vertical el poder, lo que se dice de arriba, para abajo se va cumpliendo o sea donde no hay mucha identidad, bueno y acá se mezclan estas dos cosas y eso es lo que en estos momentos estamos en un periodo de transición y yo no lo considero ni malo, ni bueno.... Yo creo que es bueno, que es positivo y lo bueno también de rescatar es que entre los profesionales que hay, tenemos muchas diferencias, pero también tienen la voluntad de hacer las cosas.... Lo malo retomando que ya lo hemos reconocido en los trabajos de grupos, es la falta de comunicación entre nosotros y esa comunicación afecta a todos... porque ahí se toman las decisiones y como la definen los sociólogos, que tenemos un grupo que es autónomo, de coordinación y de integración y nosotros estamos en lo autónomo que es lo básico ya?... porque un grupo de personas toman una decisión y se la dan a conocer al resto, pero sin participación del resto... por lo tanto no hay un empoderamiento del trabajo, no hay motivación en hacer cosas, de cambiar cosas, porque no se toma participación....por lo mismo porque toda la información o resolución queda en unas partes no más y en partes aisladas.... Eso es como lo gran negativo que hay....

En el caso de urgencia vital, yo creo que se da el trabajo en equipo, lo que une en el trabajo, es que en ese momento, es que todos tiramos para el mismo lado, en sacar al niño o a la persona y eso es como un urgimiento tan grande que nos une en esos momentos y de tratar de hacer todas las cosas bien, porque sabemos que el aislamiento nos pesa mucho o sea desde que venga un paro, desde que llevarlo a Esquel por la nieve o que no tenga luz el aeródromo, entonces, yo creo que esa sensación de que el paciente se te va a morir por no poderlo trasladar, porque acá ya se le dio todo, yo creo que esa sensación nos une en ese momento y tratamos de hacer todo lo posible...entonces esa sensación de urgimiento, de necesidad de trasladarlo porque tu ya le diste todo y todos están concientes, desde el auxiliar de servicio... todos!!!, todos concientes de que dimos todo lo mejor que pudimos humanamente y técnicamente y que la única alternativa es trasladarlo, yo creo que esa sensación no se da en otra parte...y uno lo vive y eso yo lo he sentido más en el sentido de cuando son niños que tienen la misma edad de mi hija, cuando llegan con laringitis grado IV, que tu dices: “chuta y como lo trasladas... y tienes que trasladarlo y no lo puedes trasladar...” entonces esa sensación de urgimiento, de impotencia ... es una cosa que no se vive en otra parte...aquí se vive el estrés solamente en las situaciones de urgencia, porque acá tu tienes todo, yo creo que en esas situaciones de urgencia vital es en la que realmente uno se estresa y se angustia...

gracias a Dios no son frecuentes, son una cada 2 o cada 3 meses...yo creo que si fuera frecuente nos provocaría un agotamiento tremendo.

Lo que si nos falta es evaluarlo, lo que nos pasa a nosotros... eso es lo que nosotros conversamos después no más..... pero yo creo que nosotros no sufrimos agotamiento porque es poco frecuente y si fuera más frecuente seria un agotamiento tremendo....

En relación al trabajo multidisciplinario yo creo que estamos en un periodo de transición, en donde estamos de a poquito cambiando mentalidades, obviamente no vas a cambiar caracteres, ni personalidades, pero si, yo creo que de a poco como todo proceso social va lento y entonces yo creo que estamos en la parte de transición, donde estamos dando un enfoque de familia, donde la psicóloga ya no solo participa en Salud Mental, sino que participa en cardiovascular, en infantil ya?... bueno aquí también vienen determinado así por las políticas nacionales, pero abriendo más espacios y abriendo también más espacios a las personas que yo te decía, a los Técnicos Paramédicos, administrativos, que no sea algo exclusivo de los profesionales, o exclusivo de la Enfermera, o exclusivo de la Kinesióloga... sino que la misma educación que nosotros hemos estado dando o más que educaciones, son informaciones que se está dando en la sala de espera, yo creo que el error de todo eso, no hemos podido empoderar a los Auxiliares de servicio, a los técnicos paramédicos (TPM) en participar... y bueno, la misma comunidad dice, pucha, cuando vamos a continuar con eso, porque se sienten más cercanos a los TPM y a los administrativos que a nosotros...

...entonces yo creo que estamos en periodo de transición, donde hay que trabajar harto, yo creo que estos talleres que hizo la psicóloga, del Síndrome del quemado por ejemplo, yo creo que todo eso nos ha ayudado harto para irnos abriendo la mente, para descubrir que no estamos solos trabajando, que somos más y que en conjunto vamos a lograr mas cosas, pero yo creo que eso está, pero hay que pulirlo, está en bruto.....,porque no se les ha dado el espacio a los otros estamentos a participar... pero yo creo que se va a lograr, porque hay algunos equipos, porque se nota en el trabajo día a día, si tu quieres decir algo o apoyar en algo y yo creo que me convencí después de la semana del corazón donde todo el mundo nos ayudó y tu te convences de esas cosas, de las cosas reales, de la cosa real de que todos te ayudan y uno se da cuenta de que quieren participar en cosas y para eso hay que buscar cosas que unan a todos y para eso tienes que ser más participación... es lo que falta!... lo que yo identifico acá que faltan son la participación y comunicación... que la comunicación fluya por todos los estamentos, que haya más participación en la toma de decisiones, que haya más participación en lo que se vaya hacer, más participación en todo...por ejemplo en las reuniones de programa, porque tienen que ser solamente los profesionales?, y no po, tienen que ser todos, porque todos somos una sola cosa, una sola casa... entonces, sí esta bien, hay decisiones que van a pasar por algunos estamentos, pero con una base ya identificada de necesidades para que se produzca la integración que falta.... Porque si viene el Director y me dice: "tienes que hacer esto y esto" y tu dices: ¿Por qué lo tengo que hacer?, " no porque lo tienes que hacer, porque yo lo determine así", pero no será mejor que busquemos en consenso y yo me voy a sentir más participe y más integrada, al final yo lo voy hacer igual pero de malas ganas y no lo voy hacer 100% bien...pero si me dan la oportunidad de participar voy hacer lo mismo, pero yo le voy a colocar mi posición y lo voy hacer con ganas....

En resumen lo bueno del trabajo en equipo en un lugar aislado es que te unes bastante en situaciones de urgencias o de traslado principalmente... ehhs quizás hay buena comunicación informal, el problema es la comunicación formal, la informal es rapidísima... eso es lo bueno,

lo otro es que hay harta voluntad, hay harto cariño también de la gente que trabaja acá, o sea la mayoría se preocupa que porque no viniste hoy día, te preguntan ¿qué te paso?, ¿cómo estas?, independiente del estamento siempre están preocupados de lo que uno haga o deje de hacer, entonces eso ya es un interés en conjunto, lo malo es que nos falta comunicación formal y participación....

### PREGUNTA N° 3

Uuffff... jajaja ... a mi me pasó una cosa bien especial, el año 98 conocí a una enfermera en pabellón y me dice: yo tengo un cargo de enfermera allá en el Hospital, y yo dije: “que me voy a ir hacer a ese pueblo” jajajaja, así fue “que me voy a ir hacer a ese pueblo”, aislado, mmm no pretendía ya?, pero como la vida da muchas vueltas, el año 2000 mi pareja se vino primero a trabajar, entonces y de ahí, bueno no podíamos estar separados así que me tenía que venir jajaja, no lo pensé dos veces, no pensé que era aislado, no no no, mi motivo era estar junto al él jajajaja, ese era mi motivo principal que me trajo para acá, el resto no me preocupó, suerte que me hice como una cosa mental y decir que si me voy pa allá no me voy a deprimir y voy hacer lo mejor posible... y justo se dio que había un cargo en el Departamento de Salud Municipal (DESAM), el cual era la antítesis de lo que yo estaba haciendo, yo estaba trabajando en una clínica y el cambio a un DESAM adonde tu salías a ronda, ya tu uniforme y tacos pasan a ser unas botas de goma jajaja...porque así fue el cambio y tu delantal pirulo pasaba a ser traje de agua jajaja... tu locomoción una lancha y un furgón que se le pasa el polvo por todas partes... un gran desafío, o sea para mí fue como un gran desafío, la verdad es que yo me vine por una motivación personal, pero también lo tomé como un gran desafío, como algo nuevo, algo súper distinto a lo que yo había hecho... había también trabajado en Atención Primaria y eso fue lo que me motivaba también, que era atención primaria, quizás una Atención Primaria más rural que no conocía y fue un buen desafío... ahora llegué acá, empecé a formar redes, amigos, ya me empezó a gustar la ciudad... ehhe me gustó mucho el trabajo que hacia, me impresionó también mucho que estando al lado de Pto Montt.. haya tanta escasez de cosas, sobre todo en rural, que no haya agua potable, que no haya luz ya?, estando muy cerca de Pto Montt que es la capital regional y ahí tu empiezas a sentir un poco de aislamiento, pero como llegue en verano no lo sentí mucho, al principio fue todo espectacular porque fue un verano que no llovió en todo el verano, de hecho yo quede morena jajaja... pero ya en marzo, ya empezó el tiempo malo como es el tiempo en Chaitén y ahy ya empezó mis insomnios porque no podía dormir con el temporal a parte de eso que mi marido trabajaba en Palena, así que solo lo veía los fines de semana... ehhe... las rondas ya no eran tan preciosas, porque ya se movía más el barco, pero igual era bonito trabajar ya?, pero ahí empiezas a sentir más el aislamiento,.... Bueno y a veces en cosas tan simples como de enojarte con tu pareja y decir sabes me voy... y aquí se marca la diferencia, porque llegas a una zona aislada, donde además no conoces a nadie, cuando nosotros llegamos no conocíamos a nadie... ehhe o sea yo no conocía a nadie y mi marido tenía un tío, pero que yo tampoco lo había visto, creo que una vez., entonces no conocía a nadie en realidad, entonces el enojarte y ya vas a pescar tus cosas y te vai, no! Porque llegaste a la esquina y hay el tremendo aguacero y tienes que volverte soplá para la casa, porque más encima no tienes avión, no tienes barcaza y creo que esa vez fue la primera vez que sentí la sensación de aislamiento en realidad jajaja... claro, en una discusión porque por ejemplo se necesita un poco de aire, cuando de repente un tema de conversación ya no resulta y necesitas aire y el aire es mi papá que me hace ver las cosas más

racionalmente, entonces en salir y que te pesque el tremendo temporal y que no haya nada como irte a otra parte, al final tu sufres el aislamiento y por otro lado también das gracias de que tienes buena salud... que no es tan urgente salir de acá, pero en ese sentido el aislamiento nunca ha sido un impedimento para hacer cosas, bueno y después nace mi hija y ya tengo que cambiar de trabajo mmm, porque yo salía ronda 3 o 4 días fuera de la casa ya?... y eso es mucho para criar y además su papá sale a terreno, entonces obviamente tenía que cambiar de trabajo... así que me cambie para acá al Hospital y obviamente acá tu sientes el aislamiento de otra forma, tu lo sientes con los casos que son graves... ahí yo he sentido el aislamiento real... .ehhh, el otro aislamiento que tu puedas sentir en el trabajo es que quieres hacer una capacitación o quieres enviar a capacitar a TPM y sale carísimo irse para afuera, en ese sentido tu sientes el aislamiento, en el sentido de que no puedes optar para todo ya? O por lo menos para uno o unos a capacitación o estadias afuera que son carísimas por el hecho del traslado, entonces en ese sentido yo siento el aislamiento... ahora como también tu sientes el aislamiento, en algo mas cotidiano, es en las fruterías, cuando encuentras todo podrido, jajaja y eso es lo que me impresionó a mí, o sea solamente los sábados son para comprar verduras, entonces claro, tu vas el sábado y tu esperas que la fruta sea como afuera y en realidad la fruta que llega, es de mala calidad, no la seleccionan y también ahí se ve el aislamiento, las cosas llegan mas caras...

En relación a mi familia... cuando nosotros llegamos o cuando nos vinimos como pareja, dijimos bueno, allá vamos a estar solos?,.... bueno todo va como tu te vengas....nosotros dijimos allá vamos a estar solos, no están los papás, no está la nana, no están los hermanos, no está nadie....por lo tanto o nos separamos o estamos el resto de la vida juntos, y bueno igual era un buen desafío ya?... porque de repente tu estás afuera y te apoyas mucho en otras personas y puedes dejar de lado el resolver tus propios problemas de pareja, entonces igual fue un buen desafío, porque no tenemos a nadie a quien recurrir, estamos los dos no más entiendes?... entonces reforzar la amistad que traíamos o si no se quebraba no más....y eso .... Y afortunadamente ha sido más fuerte, el hecho de que estemos los dos o que tengamos necesariamente sentarte a conversar los problemas y resolverlos nosotros como pareja, entonces eso nos ayuda mucho a madurar como pareja y como amigos igual...

...y con mi hija no me ha complicado lo escolar, porque acá te da una calidad de vida que afuera no te la da, en el caso de nosotros por ejemplo, afuera aunque tu trabajes de día ya estas hasta las 5 de la tarde, pero si de repente te llaman del jardín diciendo que su hija está con fiebre y que hay que retirarla tienes que movilizar a todos porque tu no puedes salir de trabajo o si te dan permiso tienes que pedir permiso hasta el Alcalde para poder salir... en cambio acá no po, porque tu dices voy a buscar a mi hija y te dicen:" si, si anda no mas", entonces es como una cosa mas asumida y humana... entonces eso es impagable.... En cuanto a estudios ahora hay internet acá, entonces esa es la biblioteca más grande que existe en el mundo y lo otro a medida que tu tengas tiempo para tu hijo, tu le enseñas los hábitos de los estudios, entonces lo puedes tener en un colegio que cueste 200 mil pesos mensuales, pero si tu no les enseñas los hábitos de estudios o los valores... que importa!!! o sea... y lo otro que es bueno acá para mi hija es que acá comparte con todos o sea ella está en INTEGRA donde comparte con los hijos de pescadores, de profesores, me entiendes?... entonces es una más y eso la ayuda a su desarrollo para que ella sepa en qué mundo vive, porque quizás afuera no la metería en INTEGRA porque no cumple con la ficha CAS y estás obligado a meterlo a otro mundo o a otros colegios que quizás bueno y todo de clase media, pero que vive otro

ambiente, en cambio acá lo rico es que ella aprende a relacionarse con todo el mundo y se da cuenta también que existen realidades diferentes... lo positivo acá es que la calidad de vida acá es muy buena en cuanto a lo familiar y el criar hijos o sea esas cosas no tienen precio y es una calidad de vida impagable...

## **MUJER, 33 AÑOS**

### **PREGUNTA N° 1**

Cuando yo llegue acá, bueno, antes que yo llegara acá, este... cuando yo estaba en la universidad me acuerdo que siempre teníamos ese problema o esa restricción de colores me entendí, o eres mora o eres roja o eres azul, o blanco los médicos que en realidad que uno no los toma mucho.... Pero cuando yo llegue acá, llegue con una enfermera recién egresada de la Universidad Austral y yo me di cuenta ahí de que los colores, de que esa variante, o esa estructura que se rige por tus colores de tu uniforme digámoslo así, que más que mal implica tus roles, tu trabajo, tus responsabilidades, no son válidas en un lugar así, que tu podí ser perfectamente rojo con azul, rojo con morado, me entiendes?, porque?, porque yo, una de las grandes cosas que he aprendido desde que yo empecé a ejercer, fueron cosas que me enseñó ella como enfermera y como enfermera de muchos años y la nutricionista y la kinesióloga y la asistente social....tu te vas engrandeciendo todos los días de cosas que tus compañeros te enseñan, de no... esa marcada estructura que te dan los hospitales grandes donde tu solamente trabajas en lo que a ti te compete. Y que claro si tienes alguna relación de amistad con alguna persona que trabaje en otro servicio.... bienvenido...pero no existe ese, ese poder ser solidaria con tu trabajo, me entiendes? no existe eso de compartir trabajo, de aprender del trabajo de tu compañero y eso es fundamental porque tu aprendes a valorar a tus compañeros de trabajo, a respetarlos, a quererlos y....lo principal de esto es que te permite ser solidario porque aprendes de ellos... y indudablemente hay cosas que tu no puedes aprender...o sea que son cosas que no van como inherentes con tu personalidad, por ejemplo las curaciones de quemados yo todavía me arranco jajaja..., pero bueno, igual cuando llegan quemados grandes voy a ayudarle a las chiquillas, aunque sea para pasarle el suerito, para que sientan que uno está.... Eso es lo que te da estos hospitales chiquitos, que tú en pequeñas cosas, tú les demuestras al otro que estás, que les interesa tu trabajo, que tú le interesas y que no importa el color que tenga tu uniforme, que esa cosa no es válido... que lo válido es la persona, es tu compañero de trabajo, de que tu vas a estar siempre ahí, no importa que tu no le ayudes mucho, no importa que tu apoyo sea moral como se dice, pero que tu siempre vas a estar ahí y nunca vas a flaquear estando al lado de esa persona me entendí?... fundamentalmente es eso.... Yo creo que nunca en mi vida estudiando obstetricia pensé que iba a saber de nutrición o que hoy día iba exponer acerca de las frutas, me entendí?... o que iba a ayudar a la enfermera hacer la estadística de control de niño sano o ayudarle a hacer el control de niño sano cuando iba enfermera a la ronda o que ellas me enseñen hacer curaciones o entrar al parto con ellas, que me ayuden... nunca se me paso por la cabeza que iba aprender tanto....pero es un trabajo lindo, es una relación bonita que se da.... Que no se basa como te digo en los colores del uniforme, sino que se basa en la amistad y en el respecto que básicamente tienes del trabajo de tu compañero....en relación a la población yo cumpla un rol que no me enseñaron en la universidad y es el de ser la buena vecina, jajaja el de eh... Acá hay un papel que a nosotros nos dan, que como que me he ganado, que no pensé que me lo iba a ganar...., trabajo

con los niños más chiquititos en saber como ellos vinieron al mundo, que quizás igual es parte de mi trabajo, pero yo entro en la parte de los apoderados del curso.... O sea voy pa allá, los papás como que se preparan que si va la matrona a un curso chiquitito, es por que los niños van a llegar con preguntas, van a saber como nacen, pero yo creo que uno de los papeles fundamentales que he tenido que nunca estudie, es ser buena vecina.... Yo me caracterizo por ser buena vecina, porque tengo vecinos en todo el pueblo, yo soy de esas que si vive allá abajo, allaaa abajo a diez cuadras de mi casa, es mi vecino.....allá abajo en la costanera son mis vecinos, al otro lado del puente son mis vecinos, y no se porqué pero tengo una gran capacidad de hacerme buenos vecinos, de ganarme como la buena onda de la gente así, nose.... será porque yo igual los quiero mucho, a mi no me es difícil encariñarme con la gente y poder entablar una relación de igual a igual, yo nunca he pretendido aquí ser la “matrona”, la que se pasea, la que tienen un sueldo me entendí?....

La que trabaja en el hospital, la “súper poderosa” no!.... nunca!..... Yo soy pa todo el mundo una mujer simple que trabaja en el hospital, que trabaja como matrona, pero más importante que eso es que me reconozcan como una buena vecina, como una mujer sencilla....

El rol principal de nosotras es como uno grande y es disminuir la morbimortalidad materna y neonatal, disminuir por supuesto los riesgos asociados al proceso reproductivo y velar actualmente por la salud integral de la mujer, básicamente es eso..... esto es lo que queda de la universidad, sin embargo tu te vas dando cuenta que si tu te encasillas en esa formación o en ese formato que te dan, tu estay prácticamente trabajando todos los días haciendo la misma cosa, cayendo en una rutina, no aprendes nada, estas cerradas como los caballitos.....y esa cosa no es bueno, yo creo que ..... El rol de la matrona ahora, si de repente ha habido como algún problema, que se yo... de cosas de trabajo o de lograr apoderarse de algún papel importante en la salud, es por eso...porque uno no puede ser que no se agilice a la matrona, porque solamente trabaje con las mujeres, con las embarazadas, con el proceso reproductivo, pero no! Yo creo que el rol de las matronas tiene que ser más grande, tienen que ser un profesional destinado a mantener, a fortalecer el vinculo de la familia, a mantener la armonía familiar, es como ser como “intrusa” dentro de la familia y esto es súper posible en lugar como este que es de extremo aislamiento.... Yo creo que una de las grandes características que tiene el Hospital de Chaitén en la parte maternal es que nosotros conocemos aparte de la señora, al hijo, al abuelo, al marido, a todos yyy...no tenemos reparo en ir pa allá, ver su casa, preguntarle de los vecinos, preguntarle como está su familiar, nos conocemos a veces hasta los perros jajaja..... Pero eso ha sido bonito y engrandecedor, lamentablemente eso no se puede hacer en hospitales más grandes, yo creo que pasa por eso igual, que a veces la profesión matrona esta como un poco a la deriva, eso es malo, juega en contra....igual que esta cosa como te digo yo de que muchas colegas piensan que ser matrona es atender partos, regulación de la fecundidad, hacer una que otra actividad educativa, no es válido pa mí... yo creo que una tiene que ser diferente, que uno tiene que ser abierto, este sensible, concreto, pero que las mujeres y los grupos familiares esperan mucho de una profesional matrona y una de las cosas principales que esperan es que seamos personas amables, que seamos un personaje calido, que seamos un personaje que sea capaz de entenderlos y ayudarlos a solucionar sus problemas como grupo familiar, no solamente como un ente aislado, y quizás por eso igual cojeamos un poco. Pero acá es posible... y bueno acá en el hospital de Chaitén yo creo cumplo....una vez a mi me dijeron y fue para bien.... Me dijeron que si yo intervenía en una reunión podía decir cosas muy terribles pero que la gente no se molestaba y que el gran papel

mío dentro del grupo Chaitén, humano, era el papel conciliador, me lo dieron mis compañeros, que era el papel de lograr que mis compañeros tengan un equilibrio y no exploten en furia, en alegría o en pena, sino que lograr moderar los ánimos... yo creo que en el hospital me he ganado en parte ese rol conciliador, el rol apaciguador de ánimos y siii a mi igual me gusta ese rol, claro que igual hay veces donde ese rol como que no lo puedes cumplir cuando tu estas inserto dentro de un problema complejo, pero cuando estas como fuera o estás dentro de un grupo grande tratas de mantenerlo....porque es positivo y es necesario y tu te das cuenta que es necesario y que eres necesaria para eso también.

## PREGUNTA N° 2

Vamos a empezar por lo malo....yo creo que una de las cosas que a nosotros nos juega a nosotros en contra como equipo de salud es la.... Es la falta de capacitación indudablemente porque.... Ehhh... en algún tiempo los hospitales tipo cuatro como el hospital de Chaitén tenia programas de capacitación diferentes, para formar a los médicos como atendedores de urgencia digámoslo así, como nosotros para dar más herramientas prácticas o técnicas para poder enfrentar situaciones difíciles... pero a medida que iba pasando en tiempo como que eso se ha perdido y hemos quedado eximidos de todas la cantidad de capacitaciones que tienen el resto de nuestros compañeros que trabajan en otros hospitales, las normativas con las que nos regimos para tratar algunas patologías o algunos cuadros clínicos para nosotros están obsoletos y de repente cuando vienen los internos pa nosotros es una tremenda lluvia de energía de power porque ellos traen la normativa nueva y nos pueden enseñar de cómo se hacen los trabajos ahora, y nosotros a veces estamos a 10 o 15 años trabajando atrás po, en retroceso me entendí?... ehhh también lo que a nosotros nos juega en contra es la desesperación, porque nosotros caemos fácilmente en angustia, en estrés y en desesperación cuando vemos que las cosas se nos escapan de las manos, que no tenemos ninguna opción, es como la falta de esperanza me entendí? Yo creo que eso ha sido como una de las grandes características del hospital de Chaitén....

La falta de esperanza, la falta de fe y la visión oscura que tenemos acerca de algunas cosas, nos estamos envejeciendo, quien se va a querer venir para acá?? por ejemplo, que hacemos ahora?? No tenemos recursos!!!... el problema es que tenemos como harta falta de esperanza y hartos pensamientos negros, pero no damos como soluciones concretas, no tratamos de aportar me entiendes??? .... tratamos de aportarle las ideas de nuestros compañeros, pero tampoco nosotros decimos si tenemos alguna opción que pudiera ser novedosa o que pudiera ser utilizable, sino que vemos lo imposible que son algunas cosas de alcanzar y eso es como una gran característica....yo creo, porque de hecho si tu ves que vienen los jefes o cualquier persona siempre nosotros le decimos: “ Pero si nos ha dicho tantos años lo mismo, que porque va a resultar ahora?” me entiendes? Es una falta de esperanza total y eso se refleja en como nosotros nos vamos desarrollando también, involucionando como seres humanos dentro del grupo de trabajo, porque ehhh... finalmente nos cansamos, nos angustiamos yyy.... Nos vamos volviéndonos como indiferentes a las posibilidades de avance que pueda haber en nuestro hospital, que nunca va a ser posible nada, que nunca va a poder haber un mejoramiento, así como estamos vamos a quedar y que nunca va a poder ser mejor, y eso creo que es muy triste... que la mayoría de los funcionarios que ya está envejeciendo, que ya se está retirando, se van con esa idea, y se van con ese sentimiento, y ese sentimiento todos los

días los acompaña.... Lo que no es pa nada grato pa ellos que ya llevan sus años trabajando, retirarse con un sentimiento igual, eso es autodestructivo además....

Aquí hay angustia más que estrés, porque el estrés yo lo relaciono con... bueno quizás como visión personal, es estrés yo lo relaciono como que tu tienes muchas cosas que hacer y un tiempo tan corto, tan limitado que no alcanzas hacer las cosas, yo creo que acá es más el sentimiento de angustia, de que tu... a ti te gustaría hacer muchas cosas o poder hacer las cosas diferentes pero no puedes .... La angustia se relaciona con que nosotros queramos estar ponte tu, una semana, dos semanas fuera y no saber nada del hospital, la angustia se manifiesta en los llantos reiterados por parte de nosotras las matronas ... cuando uno ve que las cosas no han funcionado bien y tienes un gran dolor en el corazón por que las cosas no funcionaron bien... la angustia tu lo ves en los médicos cuando ven que se va la vida de las manos de ellos me entendí?, no pueden hacer nada por frenarlo y ahí tu maldices al pueblo... corta “ este pueblo de mierda, que si no estuviéramos acá, estaríamos metido en este problema y la angustia se...traspasa y se traspasa generalmente con sentimientos negativos o bajoneados, tu te deprimes, yo he estado deprimida... tu te deprimes ooo te enrabias, yo creo que los médicos se enrabian y personalmente yo me bajoneo, me bajoneo y harto ... pero es increíble porque yo nunca pensé que los grandes dolores de mi vida iban a ser relacionado con este, con este hospital así feo, que esta que se vienen abajo...ni siquiera ha sido en mi vida personal , con mis hijos, sino que ha sido con gente ajena que yo no conocía yyy han sido los grandes dolores de mi vida acá, acá en este hospital y yo creo que varias personas igual, por todo el involucramiento que significa trabajar aquí, me imagino yo que un hospital aparte, en un hospital grande...

En una UCI o una maternidad grande, tu vas a ver al personaje, pero no sabes qué hay mas allá, en cambio acá, que el señor del pan, el que te corta el pasto, es tu vecino con el que te ves todos los días, los vínculos son muy grandes, son muy fuertes por que?, porque ellos te tratan con cariño y tu también y finalmente pasas a ser parte fundamental de su vivir y ellos de tu vivir ... y que pasa? Que de repente cuando tu ves que estás como atado de manos.... Ehhh te angustias po, te da pena, te da impotencia, te da rabia, te da de todo yyy... y eso es algo característico de hospitales así chiquititos....que hay un involucramiento mayor, mucho mayor... porque no se po..... imaginate la señora de allá frente, yo la conozco, conozco a sus hijos, conozco a su marido, más o menos sé como funciona, ella es de afuera, es de Puerto Montt, no conoce a nadie acá, está sola, está enferma, donde deja los niños?, el perro? incluso... su marido trabaja en turno... ¿Qué hacemos?, ¿ Qué hacemos? ... me entiendes?... ehhh no podemos pensar de quedarnos a la buena y a la espera que vamos a actuar de manera autómatas porque “no lo podemos hacer”, ... y eso trae dolor, dolor, angustia y rabia, como te digo yo creo que los varones actúan mas con rabia incluso la médico, la Paula funciona así, pero ella igual funciona como una cosa de resignación y no es justo, ni para nosotros, ni menos para los usuarios y es muy triste....

Y con la cosa del sentimiento positivo... cachay que una vez nosotros tenemos un diploma que está en a dirección que es de la excelencia de atención en salud, nos dieron ese diploma por aperramos, porque a pesar de los cortes de luz, a pesar que no tenemos ninguna cuestión a veces, que no tenemos lidocaína a veces, que no tenemos mascarillas... igual, igual aperramos, aperramos con lo poco y nada que tenemos, no nos tiembla la voz en pedir, en pedir a la comunidad, en pedir fiao me entendí? Por hacer un trabajo que tú sabes que es necesario, en poner de tu bolsillo, tampoco te tiembla y tampoco lo piensas...

Es aperrao, si tú me dices como es el equipo de salud de Chaitén? El equipo del hospital de Chaitén es un equipo aperrao, que aquí o en la quebrá del ají va a aperrar, tenga o no tenga nada, va aperrar igual

¿Por qué? Porque es nuestra obligación, ¿Por qué? Porque esta gente que está a cargo de nosotros más que nuestros pacientes, son nuestros amigos y nuestros vecinos y si uno no aperra por su familia, por quien lo hace entonces? .... Es un equipo valiente, un equipo aperrao, un equipo que sale adelante, muchas veces que se basa en ala buena voluntad y en el ingenio.....

### PREGUNTA N° 3

Sabes? A mi me gusta vivir en Chaitén, me gusta trabajar en Chaitén, me asusta un poco la idea del camino, que se conecte con el resto del mundo, me asusta un poco... yo no percibo el aislamiento hasta que estoy urgía, no percibo el asilamiento hasta que estoy o estamos en un evento clínico en este caso que es realmente angustiante, que es realmente grave, ahí yo percibo el aislamiento, y ahí es cuando me da mucha rabia estar acá tan lejos de todo, pero previo a eso, no!... para mi Chaitén es lo mejor que me pudo haber pasado, en cuanto a mi vida familiar, en cuanto al grupo donde me toca trabajar ...ya?, en cuanto al desarrollo profesional igual siento el aislamiento ¿ Por que?... como te decía el otro día no más cuando llego un médico de acá que estuvo en Valdivia me decía:” Oye sabías que en Valdivia están usando el nifedipino como inhibidor de las contracciones uterinas” PLOP me quede! Yo no tenia idea, no tenia idea.... yo me quede en la época del fenoterol cachay? Que me decía que ya ni se usa y ahí a mi me da envidia, me da envidia de la gente, de los profesionales que están constantemente aprendiendo y que están constantemente reforzando sus conocimientos yyy este... más que nada por el bien de la gente.... Si uno no lo hace tanto por gloria propia, uno lo hace por poder entregarles a tus vecinos lo mejor y como va a ser eso de entregar lo mejor si no sabí las cosas nuevas que están pasando y ahí uno igual siente el aislamiento.... Y claro eso son como las dos condiciones, pero el resto del tiempo no... en lo familiar no lo percibo, porque los componentes mas importante de mi familia están aquí, mi marido y mis dos hijos... no lo percibo... pa mi vivir en Chaitén involucra que mis hijos están bien, que mis hijos cuando se van al colegio no les va a pasar nada en el trayecto, que mi nana trabaja bien, que no le va a pegar a mi hijo chico me entendí? Que el sueldo te va alcanzar pa llegar a fin de mes, que el almacén de la esquina te provee de todo, incluso de chistes, de buena onda... que la cuadra o que la manzana más que mis vecinos, son mis amigos, en donde todos somos grupos familiares súper afianzaos y que básicamente es la mejor forma que uno tiene de vivir....Pero no percibo el aislamiento con mi grupo familiar y en cuanto a salud yo confío plenamente en todos mis compañeros de trabajo o sea si mis niños se enferman yo no acudo ni corro al avión para que a mi niño lo vea el especialista no!, yo confío en mis compañeros de trabajo, confío plenamente en ellos y tampoco me siento aislada porque yo de que si algún día mis niños y yo los necesito, ellos van hacer lo posible para que todo salga bien

## MUJER, 40 AÑOS

### PREGUNTA N°1

Yo creo que en un lugar así, los roles varían, porque yo estoy preparada para atender a la gente que viene al Hospital y entregarle información de nutrición de acuerdo a sus patologías, del mejor alimento para los niños, ver la alimentación de todos en general....todo esto durante todo el proceso del ciclo vital de las personas....

...En realidad la variación ha sido grande, si yo me pusiera a pensar de lo que a mi me enseñaron en la Universidad, en lo que a mi me prepararon, que ha servido como Nutricionista, ha sido poco, porque te dan las bases técnicas para poder manejarte, pero falta todo lo que es práctica del día a día, acá tu tienes que tratar con personal, ajustarte a la realidad de la gente, hacer trabajo administrativo, tener cargos adicionales y eso no ha sido fácil....trabajar en un lugar como éste es novedoso, es fuerte, porque significa que en lo que te designan, tienes que apechugar no más, porque no hay otra persona y eso siempre ha sido un desafío, incluso hasta el día de hoy sigue siéndolo... sin embargo, cada una de las responsabilidades que uno adquiere se van volviendo devastadoras, esa palabra ya esta formando parte de mi vida, porque es como que tienes todas las ganas de hacer algo y es rico que a uno le reconozcan las nuevas actividades, pero no siempre es así y eso te desgasta...cada uno de las cosas que uno realiza aquí, son motivadoras porque te los dan porque piensan que tu eres capaz de hacerlas, pero eso también tiene un costo que es la crítica de tus pares, de que te vean como capaz de hacer bien las cosas, sin embargo con el paso del tiempo lo que yo me he dado cuenta es que he sido capaz de satisfacer las altas demandas que en un Hospital como este hay, y lo mejor es que estoy segura que nadie lo haría mejor que yo. Y todos estos roles son nuevos y los he tenido que ir adquiriendo....uno acá aprende a manejar más los conflictos, acá se aprende más cosas administrativas, tú acá puedes hacer más de lo que abarca tu profesión, el campo es más amplio, aquí tu creas cosas nuevas, se es más ingenioso... el trabajo es más libre.

En relación al aislamiento, siento la falta de más capacitaciones, de actualización de las cosas nuevas que van saliendo y eso ha sido una limitante, sin embargo trato de compensarlo informándome mas por vía Internet, pero eso no es lo mismo que capacitarse bien.

Yo creo que con la población cumpla el rol de educar, la gente me escucha, me respeta, se motiva en trabajar conmigo, existe un buen nexo y con todo esto se pueden hacer muchas cosas...existe una buena comunicación reciproca.

### PREGUNTA N°2

Las personas aquí tienen interés en hacer cosas, todos pensamos igual en los distintos estamentos, tenemos una idea, pero como equipo nos falta un objetivo común y eso limita la coordinación, cada uno trabaja por su lado...el aislamiento nos debería unir más, pero no pasa, solo en las urgencias, falta motivación....además faltan más recursos en este Hospital...y falta más unión en el trabajo cotidiano, y trabajar por un objetivo común... lo bueno es que cuando lo necesitamos todos piensan parecido, pero el trabajo es en forma aislada...

Aquí he tenido estrés en algunas ocasiones, porque no siempre hay apoyo de la Dirección y eso es lo que me ha estresado, y yo he sentido que entrego demasiadas horas de mi vida a mi trabajo.... Y eso desgasta, porque nadie te lo reconoce y menos te lo van a pagar... y eso desilusiona a ratos...yo le estoy poniendo demasiado a mi trabajo, y aunque yo me siento

realizada con mi trabajo, creo que debo dedicarle menos tiempo, porque el desgaste es demasiado...y eso pasa en estos lugares tu haces de todo un poco y mucho, se necesita estar preparado psicológicamente para estar en estos lugares... porque cuando uno hace las cosas trata de hacerlas bien y eso yo siempre lo hago...

Yo creo que las cosas negativas del trabajo en equipo puede cambiar en la medida en que haya mas compromiso, si depende de mi, lo único que necesito, es que el resto quiera un cambio, que la gente crea en los líderes....lo que falta es una motivación colectiva.

### PREGUNTA N° 3

A mí me gusta vivir en Chaitén, yo me vine por trabajo, me gusta porque es un pueblo chico, es tranquilo para criar niños, me gusta el poco movimiento que hay aquí, aquí hay menos robo, menos delincuencia, menos consumismo, una mejor calidad de vida...

Personalmente para mí me gusta vivir en Chaitén, me ha dado más cosas positivas que negativas, me ha permitido realizarme en lo profesional, abarcar áreas que nunca había explorado, he aprendido mucho, aquí uno se vuelve un profesional mas completo, aquí se da una relación mas directa con tus colegas y con la gente...aquí tu en lo profesional siempre vas a ser aporte en algo... aquí tu puedes realizarte en lo personal...aquí puedes tener tu familia y concretar tus proyectos familiares...

Aquí hay estabilidad económica, laboral y personal, solo sientes el aislamiento en las capacitaciones profesionales...pero con Internet también puedes informarte, y bueno, en salud nunca he tenido la necesidad en las urgencias medicas, pero igual me preocupa, pero no lo he sufrido... en la educación es buena y suficiente, además tengo a mi lado a mis hijos... yo siento que cualquier profesional puede trabajar aquí, aunque yo siento estrés, se que no es el mismo nivel que habría en otro lugar.... Y por lo mismo, yo me siento conforme con lo que he logrado, yo estoy contenta y feliz, todos estos años trabajando aquí me han dado seguridad.

## MUJER. 59 AÑOS

### PREGUNTA N° 1

Yo creo que cuando uno llega a un lugar tan aislado como acá, uno viene como preparada, yo creo que psicológicamente y también emocionalmente y profesionalmente y con todas las ganas de realizar su labor, por lo menos ese es mi caso... yo llegué venía de Pto Varas a Chaitén hace 25 años y en un principio yo venia por 3 años, como la mayoría que se viene para acá.... Para el campo profesional tuyo es bastante amplio, muy amplio, eso es lo primero y tu tienes que ocupar y tratar de entregar todas las armas que te entregó la Universidad yyy.... al mismo tiempo la experiencia que yo había tenido antes de llegar acá, yo estuve antes en Pto Varas trabajando, fue mi primer campo clínico se puede decir, la cual estuve también como intra y extrasistema y después llegué acá a Chaitén... entonces yo venía ya se puede decir, con experiencia de trabajar en Atención Primaria pero más que nada a nivel de consultorio mmm.... No así en hospitalización, porque en Pto Varas hay un convenio entre el Servicio de Salud y el Hospital que en ese momento era el San José que ahora es la Clínica Alemana. Entonces la parte de enfermería solamente tenía acceso en este convenio a la parte de atención primaria a nivel de consultorio no así en el Hospital, pero si yo había tenido experiencia en el

hospital, pero ya como parte privada no como parte del Servicio en la parte y en la parte de enfermería en la parte de extrasistema.... Ehhh ahora, la variable en cuanto a lo que tu llegas acá a una ciudad, si se puede considerar una ciudad ya?... perdida se puede decir, con un Hospital mínimo, porque en ese momento no era el Hospital que está en estos momentos, sino que era una casa corvi... ehhh y estaba aislada o sea separado del Consultorio, este estaba al frente del Hospital donde esta ahora la parte penal, al frente...entonces los pacientes que se venían a hospitalizar del consultorio se venían a estas casitas.... Entonces bueno yo tenia que adaptar mucho me entiendes tu? A una situación a la que tu venías a encontrarte con esto acá...encontrarte también sola se puede decir, como profesional, porque yo tenía un colega que casi no lo veía porque a el le gustaba mucho la parte rural, o sea en ese entonces no habían esas rondas que se hacen acá, sino que tu te ibas en el barquito, te quedabas no se cuantos días allá en Ayacara, entonces él se quedaba semanas enteras en la parte rural y yo me quedaba sola teniendo toda la responsabilidad acá... entonces para mí fue ehhh .... ser enfermera única tanto en el intra como en el extra sistema, fue muy complicado al principio...

Entonces de que se había ido la primera enfermera que estuvo acá la parte de hospitalización quedo sin enfermería se puede decir, estaba dedicada solamente a la parte rural y consultorio, pero más que consultorio rural, por lo tanto me encontré con un Hospital en el cual no habían normas, nada!!! Ni una norma, ni técnico ni administrativa ni una.... Nada!... estaba todo a cargo de técnicos paramédicos ehhh las matronas tenían su servicio aislado del de nosotros, o sea ellas solamente se metían en su servicio, no intervenían en nada de lo demás... y por lo tanto yo llegué a una parte en la cual tuve que aplicar todos mis conocimientos y tratar de hacer lo mejor posible, desde empezar con las normas, de empezar a escribir las normas, de hacerlas conocer, hubieron problemas con los técnicos paramédicos, porque ellos estaban acostumbrados hacer la parte de enfermería ya? Porque ellos eran los enfermeros, no eran técnicos, o sea ellos no se consideraban técnicos y entonces... llegar yo de afuera y empezar a decir, este es mi rol....

Y cuando yo le pregunté cual era su rol, todos se miraban porque en el fondo hacían la parte de enfermería, mal, pero eso era lo que ellos hacían, me entiendes tu? Pa qué decirte lo que es técnicas nada!!!...Asepsia nada!!!...no había nada...

El rol administrativo lo ejercí en el máximo esplendor, aquí tuve que empezar como de cero, realmente fue un campo lindo, en el cual tú sabias que con tus conocimientos, con tus experiencias podías lograr muchas cosas y cosas mejores y llegándose casi, se puede decir, a una exquisitez... yo siempre tome la vía endovenosa y ellos nunca más la tomaron, por el significado fundamentado de porque era así y yo jamás tuve un problema por la vía endovenosa, que es parte de nuestro rol y eso sí implicaba que me llamaran a cualquier hora con temporales, con vela, con linterna a instalar las vías y al otro día a trabajar en la mañana... pero yo lo hacía porque a mí me encantaba, yo creo que eso para mi este lugar ha significado que yo me he podido realizar profesionalmente el 100%....., tu estas buscando lograr una calidad de atención más que cantidad, sobretodo en estos lugares aislados con poca población. ....pero yo creo que he logrado cosas muy bonitas ya? he logrado erradicar la sarna, los piojos y hubo que haber una coordinación con todos, con el juzgado, con los carabineros, con los paramédicos...y bueno creo que todo esto es tu rol...porque si tu te pones a pensar lo que significa tu rol,... el rol de la enfermera es muy amplio y si tu eres “única” en un lugar y tu quieres abarcar todo lo que dice tu rol, no es que tu estés haciendo algo extra.... digamos, por ser única sí, talvez, pero todo lo que encierra la parte de enfermería yo las volví hacer acá y

traté de hacerlo lo mejor posible, como empezar hacer el examen de salud escolar, ¿ por que no hacerlo?... Porque ese es tu rol asistencial! porque en lo asistencial incluye todos los grupos etarios....desde que el niño nace hasta el anciano... entonces si tu tienes bien claro tus programas y marcadas bien las actividades que debes realizar en un lugar como éste lo puedes lograr..... quizás es una cosa personal, quizás yo soy muy Florence Nigthingale en muchas cosas y trato de entregar lo mejor y pienso...si yo puedo hacerlo, si yo tengo los conocimientos, si yo puedo reunir más personas que me acompañen en ésto por que no hacerlo?, pero yo soy la que estoy ahí... en el momento en que yo no estoy la cosa no se hace....como en todas las cosas...siempre tienen que haber una persona ahí, pero a veces por el desgaste, digo ya... “ya no voy hacer más esta cosa, porque ya no doy mas” voy hacer esto otro, porque es más importante en estos momentos y después tu ves con pena que todo por lo que tu te sacrificaste vuelve de nuevo a cero..... y dices :”No, no puede ser” y vuelves a retomar de nuevo esa parte que dejaste delegada y no es un problema de no saber hacerlo, sino un problema de no querer hacerlo....

Yo creo que adquiero un rol extra profesional, en el sentido en que quizás tu has entregado hartito y la gente en ti ve algo especial....a mi no me consideran enfermera, yo soy la doctora, muchos niños me dicen así, pero al final me aburrí de explicar y lo dejé así no mas, porque ellos ven una diferencia o sea eso lo hice ver yo, que había una diferencia, porque para ellos todas son enfermeras, porque la gente no entiende lo que es técnico paramédico, he incluso el auxiliar de servicio con delantal blanco también es enfermero o enfermera me entiendes tu?.....pero quizás yo con mi actitud, con todo lo que yo realicé, ellos vieron que yo era para ellos más que la enfermera y que yo era la doctora y eso mismo hace que a ti te den como... como un.... como te dijera... un poder si se pudiera decir, un poder de que lo que yo decía era ley... ellos dicen: “Me lo dijo la Enfermera” y si lo dijo ella es ley....ahora si yo no voy, no es ley....yo tengo el rol de protectora, de que creen en mi, de prestigio, muchas veces me llaman por teléfono, me traen a los chicos para que yo los vea, porque tienen más confianza en mí, pero yo he sido muy cuidadosa de que ellos tienen que ver al médico y así orientarlas, pero jamás yo he tomado el rol del médico, porque muchas veces uno podría haberlo tomado, porque tu a la larga tienes tanta experiencia que tu ya sabes lo que el médico te va a decir, pero ese no es mi rol...como también yo quiero que me respeten el mío, o sea cuando los médicos nuevos que llegan no saben bien cual es el rol de la enfermera, yo les digo cual es mi rol y no tienen porque meterse en mi área, trabajemos juntos, pero eso no significa que él me mande a mí... cada cual tiene que hacer lo que tienen que hacer....y yo tampoco me voy a meter en lo que ellos hacen! ....

Yo respeto y apoyo, pero yo también pido lo mismo y eso generalmente se da en estos lugares porque los profesionales son escasos y necesarios.... y bueno recapitulando yo creo que cumplí todos los roles de enfermería... y bueno como te conté... cuando yo estuve tan grave, ahí uno se da cuenta que tu entregas y entregas y quizás ves resultados en el sentido en que la gente se preocupa por ti... cuando tu estas en ciudades tan pequeñas tu ves todo el grupo familiar siempre, de una u otra manera lo estas viendo y tienes contacto por distintas cosas, entonces eso es importante porque sientes el reconocimiento de la gente...yo veo un respeto por parte de la gente y me lo he ganado con hechos...

Bueno y si tu haces bien tu rol, tienes el reconocimiento de la gente... siento que aquí la variedad del rol es tan amplio, que no sabes al final si te saliste de tu rol o no....y es verdad! y que en hospitales como este se asumen todos los roles, quizás no las especialidades como UCI,

pero por emergencias si!!!... son emergencias que si uno en un momento no actúa, se te muere el paciente o sea tú en un lugar así aprendes mucho y siempre verás y harás de todo...

## PREGUNTA N° 2

Bueno cuando tu estas en una zona muy aislada te unes,.... Te unes con la personas, porque no tienes otra opción, o sea quizás por problemas personales te puedes llevar mal, pero a la larga tienes que trabajar con él, porque no tienes otra opción y en algún momento determinado te va a tocar con esa persona, o sea por lo tanto, el aislamiento aquí te obliga en el fondo a trabajar en equipo...ya? .... Ahora! como tu trabajes en equipo, ahí se puede decir que están los problemas... que es lo que pasa acá, estás afianzado con un equipo y vienen los cambios de médicos que aquí siempre va hacer cada 3, cada 4 o máximo cada 5 años, entonces cuando tu ya estás listo, estamos trabajando súper bien con los programas, con esto y con lo otro y ya partiste todo bien y organizado y te llega el médico y empezar a explicarle todo de nuevo o sea empezando por el rol de la enfermera jajaja, me entiendes?... o sea volver de nuevo al consenso, volver de nuevo a todo, y esto acá siempre es un ciclo, o sea eso yo creo que es bastante negativa la rotación constante de los médicos, y bueno en el fondo son los que llamamos jefes de programas y ahí tu ves, que a las enfermeras siempre le llega todo, desde que falló la ampollita hasta lo que le faltó al médico, o sea todo, la enfermera es la que está siempre metida ahí, es como la dueña de casa me entiendes tu?... entonces para organizarte como equipo cuesta y cuesta con personas nuevas que llegan y eso te va desgastando... al principio no importaba, ya rico, gente nueva!!! ... pero también con los años te vas desgastando, pucha ya no quieres más guerra... ahora si tu formas aquí un buen equipo trabajas bien, porque la población es chica, puedes manejar bien los programas, puedes manejar todas las partes de los programas, y como es el único hospital, no hay una clínica, no hay nada, no hay ninguna otra opción, tienen que llegar a este hospital... entonces, si trabajáramos mejor en equipo lograríamos muchas mas cosas que las que hemos logrado hasta ahora.... otra cosa negativa es la falta de comunicación y coordinación, yo creo que ese es el gran problema y también que descienda la información y volvemos a empezar lo mismo, porque los de arriba son los que en el fondo tienen el poder de cambiar, o de decidir, me entiendes? y tu estás en el medio y después viene el de abajo... y si los de arriba siempre se van cambiando se dificulta todo el proceso... ,sin embargo el trabajo multidisciplinario lo veo bien, yo creo que hay muy buenos profesionales, yo creo que la nutricionista es muy buena en lo que hace, la otra enfermera igual, es excelente... en general todos...

...las matronas también, las dos con sus diferencias, pero las dos muy buenas, la Lili con su experiencia y la Yasna más joven, con nuevas ideas, yo creo que como equipo somos buenos ya?....

Entonces yo creo que eso faltaría como más reuniones, para mejorar la comunicación pero eso va del jefe, entonces volvemos a lo mismo...el director es el que tiene que reunir a todo su equipo y decir, ya hoy día o este martes vamos analizar un tema x y eso no se hace, como que todos trabajamos muy dentro de nuestros programas y nos falta la integración con todos los programas, por que de una u otra manera nos estamos topando....

Lo destacable en el trabajo en equipo, como somos poquitos yo creo que en un momento determinado cuando hay coordinación y cuando hay información se trabaja súper bien...

Cuando hay algún paciente crítico hay apoyo por parte de todos, por si hay algún accidente masivo como pasó, sin llamarlos todos acudían al hospital a ayudar, hay un compromiso, no

todos... pero hay un compromiso de la mayoría...con su hospital, con su gente y en algún momento determinado, aunque ellos no sepan que hacer, ayudan en lo que pueden... y eso llevó a capacitarlos...

Las relaciones de los profesionales han pasado por altos y bajos, yo creo que cuando llega alguien yo pienso pucha que rico que llega un profesional, trato de acogerlo y de integrarlo... incluso antes hacíamos fiestas, tratar de integrar a las personas y quizás cuando éramos más chiquitos, éramos mas unidos tanto adentro como afuera del hospital. A medida que tu vas teniendo mas edad, existe un distanciamiento generacional entonces quizás eso influye en algún momento que tengas un problema con los profesionales jóvenes... yo creo que a la larga uno trata de conversar, de cambiar los hechos, de cambiar la mentalidad que tienen de ti, que eres jodía, que eres antigua, que eres retrógrada, pero hay cosas valiosas dentro de eso....puedo ser muy antigua pero tengo tanta experiencia, que tu no sabes lo que en un momento determinado puede ser positivo o negativo, yo no me opongo a lo nuevo, pero si yo voy a poner algunos reparos cuando yo ya haya intentado, y yo sé y conozco que no va a resultar y así es...pero yo creo que si uno tiene una relación armónica no tendrían que surgir problemas....y si hay algo bueno hagámoslo!!!

En general considero que estamos bien, por el mismo aislamiento, tienes que más o menos tratar de llevarte bien con las personas...y todo eso es por el bien de nuestra población...

### PREGUNTA N° 3

Mira yo al venir acá, logre una unión familiar muy grande, porque yo casi ni veía a mi familia, porque mi marido trabajaba en Pto Montt, yo en Pto Varas, entonces los turnos eran muy seguidos y extensos, como te contaba, yo trabajaba de matrona así que un día libre entero en el hospital y después ya empezabas hacer tu clientela particular, en ese entonces era la matrona la que atendía la clientela particular y no el médico, por lo tanto yo a veces lo pasaba 3 días o 4 días metida en el hospital, yo no salía del hospital, por lo tanto yo no veía a mis hijos, no veía a mi marido, no podía salir a ningún lado.... Entonces era terrible, yo creo que de ahí nació la idea de mi marido de venirnos para acá, para que pudiéramos estar unidos como grupo familiar y fue una muy buena medida, en el sentido en que yo llegue acá, como son cortas las distancias, almorzabas con tu familia, tomabas once con tu familia, Sábado y Domingo con tu familia, no hay un sistema de turnos, aunque te llamaban en la noche, pero no es un sistema de turno que tu tienes que quedarte en el hospital, en la cual tu también dejas abandonada a tu familia... el venirse a un lugar chiquitito y aislado fue muy bueno en la parte familiar, se produjo una unión muy grande....quizás peque en el sentido de llevarme mucho trabajo a la casa y no compartir mas tiempo con mi familia...porque llegaba con todos mis papeles me entiendes tu? y no podía, si era enfermera única, con toda la parte administrativa era imposible hacerla toda, entonces solo me quedaba hacerla en la casa, además que también era más agradable, con música, calientita en mi pieza y entonces lo hacia acá... pero a costa también de que le quité algo a mi familia, pero no me arrepiento de haberme venido para acá, me venía por 3 años y llevo 25 años, no me arrepiento porque logre una unión muy grande entre mis hijos y con marido acá....

Me di gustos en el cual salir afuera al extranjero, conozco bastante, casi todos los años salíamos y eso tampoco lo podría haber hecho si hubiese vivido en Pto Varas, por la zona, por

todo lo que significa desde el punto de vista económico que es mucho mejor acá por la zona.... a mi me encanta viajar y estando acá lo pude hacer....

También sentí el aislamiento en relación a la salud, cuando hay una emergencia real para tu familia, pero no solamente para tu familia, sino que tu encariñas con las personas acá y las conoces, entonces estas tan angustiada como que sientes que fuera un familiar tuyo, que en un momento determinado en que tu ves que no hay una salida fuera de aquí y sientes que puede pasar lo peor...entonces es una cosa en contra en la cual tu has estado todos estos años batallando contra eso, contra el aislamiento y a mi me ha pasado en experiencia propia y con mi marido, eso también ha jugado en desmedro que los niños se tuvieron que ir de acá a la universidad pero eso hubiese sido en cualquier parte...ahora en la parte profesional, yo me siento totalmente realizada, no cambiaría nada, hubo un momento que sentí el aislamiento en relación a la capacitación, pero ahora con todo esto de los adelantos, si tu te quieres capacitar lo puedes hacer por Internet, eso ya no es problema... bueno es que a mi me gusta la parte de atención primaria, y la atención primaria no es una cosa en la que tu tienes que estar especializándote, es distinto cuando tu estás en una unidad más compleja como diálisis o UCI, que son cosas que van cambiando, me entiendes tu? Hay nuevas tecnologías, nuevas máquinas, nuevos procedimientos...pero acá lo básico que tu haces y para lo cual está adaptado el hospital, está bien!!!

El aislamiento geográfico me afecto en algún momento, pero a lo que yo he recibido en una ciudad como ésta, no se le compara y ya no me afecta, porque yo profesionalmente he hecho todo lo que me entregó la universidad en ese momento y más... y con eso he notado tantas cosas lindas qué yo he hecho, que eso me da satisfacción quizás con todo lo difícil que podría ser estar trabajando en un lugar tan aislado como éste...porque fue un cambio en mi estilo de vida, sin embargo yo no eché de menos el cine, el andar con taquitos, ni el tener buenos restaurantes o que se yo, porque si tu querías tener un buen estándar de vida en otro lado, eso también te limitaba enormemente...mira no se si es personal, pero el tratar de hacer lo mejor y si tu tratas de hacer lo mejor, en el fondo eso significa que te tienes que entregar, ... Ehhh aunque sea mejor en la calidad de vida trabajar acá eso también tiene su sacrificio y es que te queda muy poco tiempo para ti...como persona...y si tu estas con una familia también queda poco tiempo para ella.... Acá entonces yo entregué todo, pero también estuve con mi familia y eso es bonito. Ahora que estoy terminando mi etapa me siento feliz por lo que he hecho, porque es eso, mi profesión es eso, es ayudar a los demás...y yo creo que a como yo llegué aquí, he logrado mucho... y todo ese trabajo es tuyo... hasta que ya lograste educar a la gente...es la recompensa de trabajar en un lugar aislado... el reconocimiento a tu profesión es mayor por parte de la población. Yo estoy feliz, quizás tengo un poquito de pena.... porque el servicio no me ha reconocido todo lo que he hecho...porque yo le entregue en 100 % al servicio, y el servicio nada, la gente sí, de una u otra manera te lo agradece... y lo considero injusto....y esa es la astilla que me queda en el corazón... pero por lo demás yo me siento feliz y no cambiaría nada, nada por haberme venido acá, todo lo contrario yo doy gracias de haber estado trabajando en lugar como éste....

## MUJER, 28 AÑOS

### PREGUNTA N° 1

Acá he aprendido muchas cosas, en la práctica o de mis colegas... a mí me prepararon como para trabajar en un lugar que hubiera un centro de derivación rápido, expedito y que lo que yo no podía solucionar se derivaba inmediatamente, en cambio aquí aprendí a solucionar muchas cosas o por lo menos mantener muchas cosas que ni siquiera me hubiera imaginado... y me he visto sometida a situaciones sobretodo a situaciones de emergencia y cosas así, a resolver cosas que alomejor estaba capacitada, pero que nunca pensé que las iba a utilizar, eso es en lo de urgencias...y bueno en la práctica diaria, talvez aprendí a ser mas resolutive, a tratar de resolver más, a probar cosas nuevas, inventar, investigar y un montón de cosas con tal de resolverle el problema al que tiene la persona y que no tenga que salir de acá del pueblo, porque es demasiado complicado....

Bueno con mis compañeros siento que yo cumpla un rol especial, yo pongo la tolerancia en el grupo, esa es mi mayor característica....tal vez demasiado, pero que pongo la tolerancia.

Este hospital tipo IV funciona distinto a otros hospitales iguales....por el aislamiento, por la difícil derivación, la escasez de los recursos...y en cuanto a la organización aquí yo siento que existe un compromiso con la gente, que también debe existir en otros hospitales... yo creo que el aislamiento no modifica el compromiso con los programas, con trabajar, etc...talvez una diferencia con otros lugares es que como esta población es más cautiva uno los conoce más, sabes quienes son, los conoces a todos, aquí la atención es mas personalizada, o sea aquí yo conozco a la gente, yo sé como se llama mi paciente, yo sé como se llama el hijo, el nieto, todo!... en cambio en otros lados no, porque hay tanta gente que para que te vuelvas a topas con el mismo paciente es complicado. Aquí existe un mayor nivel de complejidad, de amistad con la gente, hay pacientes con los que ya se establece una amistad, le tienes cariño, respeto y admiración, cosas que probablemente no se dan en otra parte...una desventaja es que a veces eso te hace que estés muy comprometido y te lleves los problemas a la casa, que estés pensando todo el día en como solucionarle el problema..... yo pienso, sin embargo que la gente me tiene confianza y que me estima, por lo menos eso es lo que yo siento, siento el agradecimiento, que puedo ser de ayuda para ellos....

Dentro de la institución yo no me siento como un líder y en general siento que mi mayor aporte es trabajar y esa es mi manera de mostrar la preocupación con la institución, pero aquí tu tienes que ponerle el hombro y trabajar tratando de hacer las cosas bien, respondiendo a todos con respeto y pensando en el usuario ése es el rol más importante con la comunidad y el hospital.

## PREGUNTA N°2

Acá en estos hospitales yo reconozco como algo positivo, es que todos nos conocemos y súper bien, o sea, yo sé como reaccionan mis colegas, su genio, yo conozco los defectos y virtudes de cada uno, y cada reacción que tengan, no me sorprende, lo puedo manejar....sus cosas buenas y sus cosas malas... y eso sirve...porque para trabajar en equipo tienes que entenderte, eso es lo básico, comunicarte.... Bueno y como somos pocos es fácil coordinarse en el trabajo.... Y bueno lo que yo veo que no funciona mucho aquí, es comunicar más las decisiones, y eso parte todo de la dirección y de ahí para abajo... eso es una debilidad, además no tenemos una visión o una misión, con objetivos claros, ni nada... aquí nosotros como que sabemos que queremos hacer las cosas bien, pero es por sentido común no más, pero no es que el hospital este planteado en nosotros o en los usuarios, o en lo que sea.... No hay como una meta por la que estemos trabajando hacia allá no!...falta mas comunicación, tener una meta clara, tener un objetivo, pero más que por programas, porque aquí se trabaja mucho en base a los programas ministeriales, pero lo que necesitamos en una meta como hospital... y eso no lo veo...y eso no es trabajo en equipo, o sea no estamos trabajando en equipo en ese sentido... es como que cada uno por su lado trata de hacer lo mejor posible y en las situaciones difíciles nos juntamos todos y todos cooperamos, pero en el diario vivir, falta tener un objetivo claro y todos remar para el mismo lado. Bueno en las situaciones de urgencia todos ayudan, desde el que abre la puerta hasta el que la cierra, todos ayudan, o sea aunque no tenga nada que ver, parten corriendo de aquí par allá, o sea se da una cuestión de cooperación total... acá una situación de urgencia es especial, es mucho mas difícil que en otro lado, porque tu sabes que alomejor vas a tener que estar horas manteniendo y estabilizando un paciente, aquí no es llegar y arrancar no más como en otras partes, y que en 15 o 45 minutos lo vas a tener en otra parte mejor, entonces todos cooperan, porque ven el sufrimiento del médico y tratan de ayudar en lo que puedan, o sea porque ven que la cosa es difícil y ven que el paciente también esta mal...aquí todos empalizan con la situación

Yo creo que el trabajo en equipo se ve en las urgencias, cuando te apretujan, ahí yo siento que trabajamos bien, se ve la coordinación, la cooperación, todos aportan, en cambio como que en diario vivir uno se relaja y cada uno hace su pega por su lado....

Lo ideal de un trabajo en equipo en un lugar aislado, es tener comunicación, tolerancia, tener un equipo maduro, tener un buen líder, tener reuniones efectivas, respetar los acuerdos, pero eso es característico de cualquier trabajo en equipo....pero aquí lo que más se destaca es la voluntad de la gente que trabaja acá...

Acá yo he tenido estrés laboral, por sobrecarga de trabajo, por cambios de la planta profesional y mucho estrés en las urgencias....pero igual nos apoyamos entre los colegas, pero igual hay un punto en que te quemas y te quemas no mas!!!....pero para estar mejor me tomo vacaciones y eso no más.... y después seguir, aguantar no más, total hay que trabajar por los demás....

### PREGUNTA N°3

Aquí he vivido muchas cosas positivas, muchas muchas!!!, tengo mi casa, tengo a la persona que quiero, he crecido como persona, lo que ha repercutido en lo profesional, ha sido favorable en mi profesión, yo ahora me siento super distinta desde que llegue a Chaitén, yo antes era una cabra pesada, parca, indiferente hacia mi trabajo, en cambio ahora yo me siento super comprometida con lo que hago, aunque me sienta casada hago las cosas igual y siento un cambio con mis pacientes y yo creo que eso es porque, yo he cambiado, porque me importan más las personas, creo todos tienen derechos y yo tengo un don que es ser médico y eso lo tengo que regalar a las personas y lo tengo que usar.... Yo antes decía que era mi profesión no más, en cambio yo ahora siento que es más que mi profesión...

Acá he salido un montón, voy a Argentina, voy a esquiar, me gusta estar en la naturaleza, cosa que no podría haber hecho en otra parte, he tenido muchas cosas buenas y las cosas malas, es el invierno que es muy oscuro, y algunas cosas personales.... Aquí está mi casa, mi familia, pero éste es mi nido, mis gatos mis gallinas, mi pololo, y eso es bacán aquí tu te das cuenta de lo que tienes, en algún momento sentí miedo de perder todo...pero ya paso...

Acá yo siento el aislamiento profesional, porque cuesta actualizarse, ir a congreso, pero cuesta por el tiempo, no dejar a tu colega solo, que te sale super caro, o sea mi me encanta actualizarme, hacer cursos, pero se hace muy difícil, tu tienes todas las ganas, pero es difícil....sin embargo hago cosas por Internet, que me mantienen más menos actualizada, pero igual uno como que se atrasa un poco con las cosas nuevas...y después te cuesta tanto todo, porque estas tan aislada que ni siquiera sabes bien si estas atrasada en las cosas o no...

Vivir en Chaitén es especial, a mi me gusta porque puedo hacer una vida de casa aquí es tranquilo, podemos salir cuando queremos a Argentina, tiene hartas cosas positivas, lo malo es que a veces no puedes salir a Chile, sientes impotencia porque quieres y tienes que hacerlo, por ejemplo la otra vez mi papá estaba en la UTI y yo tenía que salir, y no había pasaje y era terrible porque no podía... y ahí como que te da toda la rabia, son como momentos, pero igual yo no siento tanto el aislamiento, porque tengo vías de escape, puedo ir a Argentina, tengo la capacidad económica para viajar... y no todos tienen esa posibilidad....me gusta mucho vivir aquí.....

## ANEXO 4

### ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo..... he sido informado/a por la Srta. Andrea Lira Lorca estudiante de Enfermería de la Universidad Austral de Chile, que desarrolla un trabajo de investigación, cuyo objetivo general es conocer la experiencia de un universo cultural de profesionales de distintas disciplinas de la salud, en relación al ejercicio de la profesión en un lugar de extremo aislamiento como el Hospital de Chaitén, para lo cual utilizará metodología cualitativa. Por ello yo declaro que:

1. Consiento libre y voluntariamente en colaborar en su trabajo relatando cuál ha sido mi experiencia en el tema de investigación.
2. Permito que la Srta. Andrea Lira, utilice la información sin dar a conocer mi identidad, que modifique nombres o situaciones del texto, según sea el caso, que pudieran permitir conocer mi identidad.
3. He podido hacer las preguntas que he estimado necesarias acerca de las razones de este estudio.
4. Acepto que la Srta. Andrea Lira tenga acceso a mi identidad.
5. He sido informado/a que puedo retirar mi colaboración en cualquier momento, sea previo o durante la entrevista.
6. Me ha quedado claro que si tengo alguna duda, o consulta puedo dirigirme a la Srta. Andrea Lira.
7. Autorizo a la Srta. Andrea Lira para grabar nuestra conversación.
8. Fijaré día, hora y lugar donde se realizará nuestra entrevista.

**Fecha:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**FIRMA**