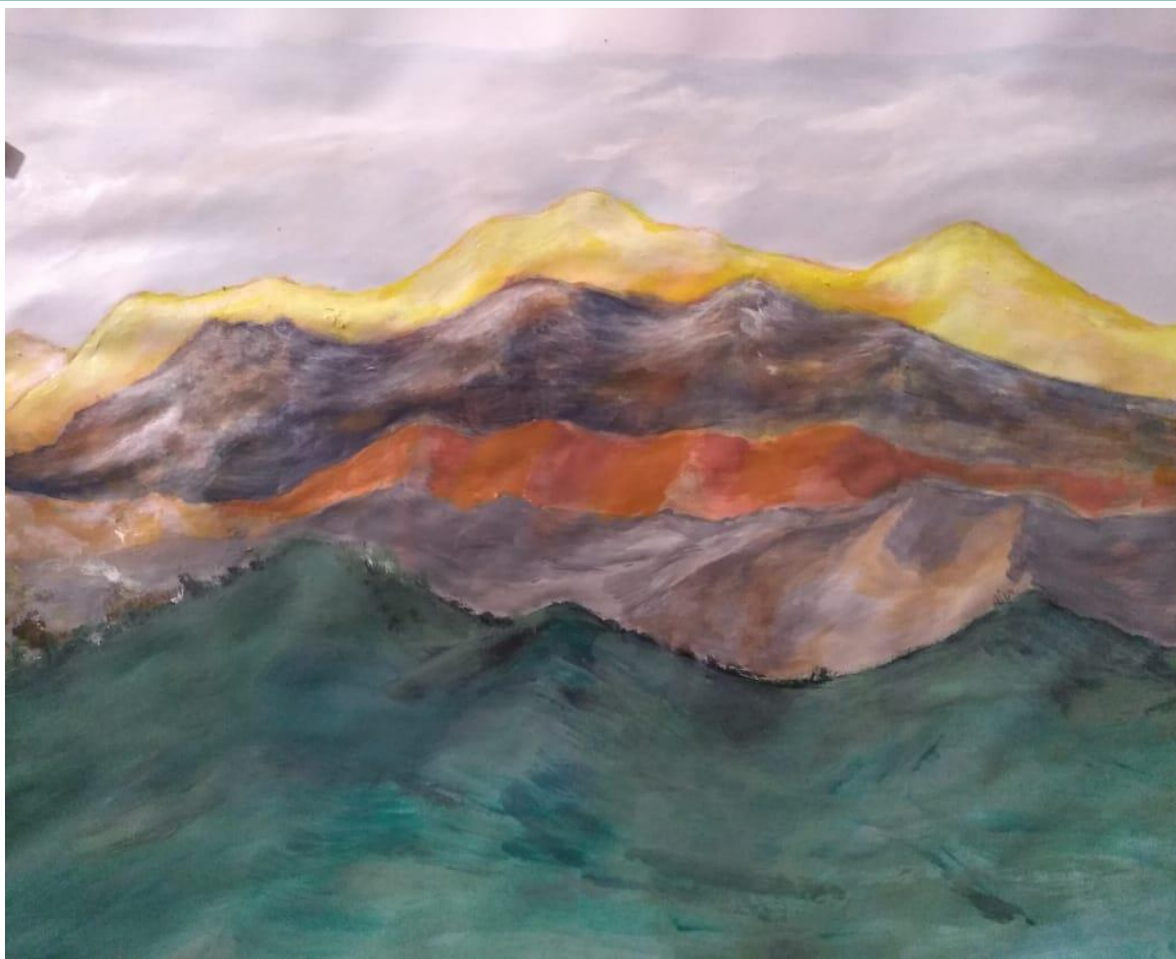


SER REFUGIADO EN CHILE

Trayectorias institucionales y experiencias de salud de
solicitantes de protección internacional de origen
latinoamericano en Chile



Alejandra Carreño, PhD

Báltica Cabieses, PhD

PROGRAMA DE ESTUDIOS SOCIALES EN
SALUD



INSTITUTO DE CIENCIAS E INNOVACIÓN EN MEDICINA
Facultad de Medicina
Clínica Alemana - Universidad del Desarrollo

Estudio original desarrollado por el Programa de Estudios Sociales en Salud (Proessa). Instituto de Ciencias e Innovación en Medicina, ICIM, Facultad de Medicina Clínica Alemana, Universidad del Desarrollo.

Financiado por el premio El Mercurio Santander a la investigación científica 2017, premio otorgado a la investigadora Báltica Cabieses por su trabajo de investigación en salud de personas migrantes en Chile.

Las autoras agradecen todo el apoyo recibido de parte de Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristianas (FASIC); Agencia de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR); Clínica Jurídica de Migrantes y Refugiados Universidad Diego Portales y Municipalidad de Recoleta. Igualmente agradecemos a todos los participantes, por sus testimonios, sus esperanzas y el valor de emprender el viaje.

© Se autoriza el uso y reproducción de fragmentos de esta obra para fines académicos y de investigación, siempre que se incluya la referencia bibliográfica correspondiente.

Las imágenes pertenecen al Programa de Estudios Sociales en Salud y fueron tomadas en el marco del Proyecto de investigación Fondecyt 11130042 “Desarrollando inteligencia en salud pública primaria para migrantes internacionales en Chile: un estudio multi-métodos”, CONICYT, Chile. El uso de las imágenes requiere autorización de sus propietarios.

©Imagen de portada: Acrílico de Marcela Pezoa. Archivo Personal.

INDICE

1. Introducción.....	5
2. Antecedentes teóricos	9
2.1 La experiencia del refugio.....	9
2.2 Las experiencias de salud	12
3 El Refugio.....	17
3.1 Antecedentes internacionales	17
3.2 Solicitudes de refugio, reconocimiento y rechazo en Chile	18
4 Marco Metodológico	22
4.1 Problematicación y relevancia del estudio	22
4.2 Pregunta y objetivos de investigación e hipótesis	22
4.3 Diseño del Estudio	24
4.4 Técnicas de investigación y Recolección de datos	25
4.5 Contexto de estudio, Selección muestral y Reclutamiento de Participantes	26
4.6 Selección Muestral	27
4.11 Aspectos éticos	31
5. RESULTADOS.....	35
5.1 La vida antes de migrar	35
5.2 Violencia política	36
5.3 Relaciones Familiares	38
5.4 Experiencias de salud en el país de origen	39
5.5 Situación laboral.....	40
5.6 Llegar a Chile	43
5.7 Solicitud de refugio	46
5.8 Proceso de asentamiento	53
5.9 Situación laboral en Chile	55
5.10 Acceso a educación y vivienda	57
5.11 Acceso a salud en Chile.....	59
5.12 Necesidades de salud mental	61
6 Redes y participación social	65
6.2 Relación con la comunidad de pertenencia en Chile	67
6.3 Relación con el país de llegada	69
6.4 Proyección	73

7	Experiencias institucionales.....	75
7.2	Atención de necesidades jurídicas y sociales.....	78
7.3	Invisibilidad y estigma.....	82
7.4	Burocracia y espera	85
7.5	Barreras en el proceso solicitud	86
7.6	Rechazo.....	87
7.7	Flujos históricos y cambios contemporáneos	89
8	Discusión	91
9	Conclusiones	100
	BIBLIOGRAFIA.....	101
	Anexos	106
	Anexo N°1: Protocolo de derivación de salud mental	1
	Anexo N°3: Hoja de Información a Participantes	2
	Anexo N°5: Instrumentos de recolección de datos.....	12
	Anexo N°6: Categorías de análisis	14

1. Introducción

La protección de los derechos de los solicitantes de asilo y refugiados es una tarea global aún incumplida por los diversos Estados Nacionales, cuyo perfil más dramático es retratado por el ingente incremento de las muertes de migrantes en los trayectos registrados en corredores migratorios como el mar mediterráneo y la frontera entre México y EE. UU. entre 2014-2016 (ACNUR). La condición en la que estas migraciones se realizan incentiva la acción de las redes de trata y tráfico, aumentando la irregularidad y la vulneración de derechos en los migrantes y refugiados. Hoy en día el aumento exponencial de los solicitantes de refugio en todos los países de América (Balcells, 2017), desafía fuertemente la capacidad de los Estados del continente de acoger y dar respuesta a estas solicitudes en un periodo pertinente. En Chile, desde el 2010, con la promulgación de la actual Ley de protección de refugiados N°20.430, se ha dado inicio al desarrollo de una política de protección de los solicitantes de asilo y refugiados cuyos efectos sobre las condiciones de vida de estas personas aún no son del todo conocidos.

En este camino, la sociedad civil, las organizaciones de refugiados conformadas durante los años noventa, así como la acción desde la academia, jugaron un rol clave (Luque, 2009). Estos sectores fueron los encargados de relevar las características del fenómeno y discutir las necesidades que debió enfrentar la ley, a partir de su aplicación. Sin embargo, en los últimos años, la complejidad del fenómeno ha aumentado cuantitativa y cualitativamente, ligado principalmente al crecimiento de solicitudes de asilo en el país y la llegada de nuevas comunidades nacionales, así como al desconocimiento por parte de funcionarios de diversas instituciones públicas, de los derechos y deberes asociados a la solicitud de asilo.

En este contexto, el presente estudio buscó *explorar en la experiencia de las personas solicitantes de asilo y refugiados en Chile, de origen latinoamericano, desde el punto de vista de las trayectorias institucionales y las necesidades de salud que presentan*, con el fin de contribuir al conocimiento de los efectos que la ley del 2010 está teniendo en las vidas de esta población y en específico, en su relación con las instituciones sanitarias chilenas. Para conseguirlo se realizaron numerosas entrevistas con solicitantes de asilo y refugiados en Chile gracias al contacto establecido con FASIC (Fundación de Apoyo Social de las Iglesias Cristianas), institución que se hace cargo de buena parte del proceso de solicitud, además de dar apoyo social, orientación laboral y en ocasiones atención psicológica a personas que se encuentran en situaciones particularmente vulnerables. Además, se entrevistaron a diversos agentes institucionales provenientes de servicios de salud, municipales y jurídicos que ofrecieron una mirada a las condiciones burocráticas en las que la protección internacional se está ofreciendo hoy en día en Chile, además de las necesidades de salud que presenta esta población. El informe que aquí presentamos muestra en primer lugar los antecedentes teóricos del tema, haciendo énfasis en la evidencia que la bibliografía académica ha reportado respecto a las necesidades de salud

de esta población y las consecuencias que la migración forzada puede traer sobre el estado de bienestar y el ejercicio del derecho a la salud de las personas. A continuación, se presentan los aspectos metodológicos del estudio, detallando el enfoque metodológico, el tipo de muestra con el que se trabajó y las características contextuales del estudio. Por último, en el capítulo tres se pasan a explicitar los resultados ordenados a partir de las categorías que emergieron del análisis del material recogido. Siguiendo los objetivos del estudio, los resultados son ordenados según las diversas etapas del proceso migratorio propio de quien se encuentra en situación de refugio. Se muestran las condiciones en las que las personas se encuentran en sus países de origen antes de migrar destacando la incertidumbre, angustia y sensación de peligro que rodean este tipo de migraciones. Se destacan también los diversos contextos de partida en los que se encuentran estas personas que varían desde países aparentemente democráticos, como Colombia y Perú, a contextos cuyos gobiernos han irrumpido en la contingencia internacional y cuyo carácter democrático ha sido ampliamente cuestionado por países como Chile. De esta sección se destaca no sólo la provisoriedad de la salida y las consecuencias que una salida no planificada tiene sobre la migración de estas personas, sino también se evidencia que la mayoría de los entrevistados parten sin conocer la posibilidad de acogerse al sistema de protección internacional. Es más, muchos de ellos se enteran de esta figura jurídica casualmente y por vías informales y a esta condición de informalidad subyace una falta de información que se perpetúa a lo largo de todo el proceso. De hecho, en la sección siguiente se evidencia cómo la llegada a Chile y la relación con las instituciones que deberían garantizar el derecho a solicitar refugio, se establece también en modo improvisado donde la desorientación, desinformación e incertidumbre parecen aumentar en lugar de disminuir. Los procesos burocráticos generan largas y confusas esperas en las que implícitamente se tiende a desalentar el ejercicio del derecho a solicitar refugio, poniendo siempre a las personas en la condición indistinta de migrantes económicos. Por último, veremos que el proceso de asentamiento y proyección en Chile está altamente marcado por las dificultades vividas durante el proceso de solicitud de asilo y que ello tiene un impacto importante en la salud general de estas personas, emergiendo la salud mental como uno de los aspectos más críticos y menos atendidos por el sistema chileno.

Los resultados de este informe valorizan en buena parte las garantías que la Ley de protección de refugiados N°20.430 dio a estas personas, que se suman a las garantías dadas por el Decreto N67, en lo que respecta a salud. Sin embargo, como en otras ocasiones se ha demostrado (Bernal et. al 2017) la ley no ha logrado hacerse efectiva y ejercerse amplia e íntegramente debido, en parte, a la falta de información y recursos asociada a ella. Es por ello que, como lo muestran los resultados, son las ONG's privadas, especialmente aquellas dependientes de instituciones ecuménicas o de algunas universidades privadas, las únicas que se están haciendo cargo de las necesidades de las personas que se encuentran en esta condición, coordinando su accionar con

instituciones públicas como municipios y servicios de salud. En consecuencia, el ejercicio de los derechos de los refugiados recae, en buena parte, sobre la voluntad de coordinación de sectores y personas naturales, que en ocasiones están totalmente desprovistas de información sobre el sistema de protección internacional. Además de la falta de información y de recursos asignados explícitamente para la aplicación de la ley, existen graves irregularidades en los procesos de solicitud reportados tanto por los propios solicitantes como por agentes institucionales, en los que se estarían poniendo condiciones irregulares al levantamiento de la solicitud desestimulando, de este modo, el uso del sistema de protección. Igualmente, a través del reciente proceso de regularización y la aparición de las visas democráticas para venezolanos, se habría producido también un desplazamiento de población que, debido a las largas esperas y a la confusión que abunda en el proceso de solicitud de asilo, habría abandonado esta figura para regularizarse por las vías que lo sitúan en la condición indistinta de migrante económico. Estos antecedentes presentan desafíos importantes para las instituciones chilenas, en particular, para aquellas que deben hacerse cargo de aspectos vinculados con el bienestar físico y emocional de estas personas, como lo es el sector salud. Si bien las instituciones sanitarias han demostrado voluntad en avanzar en la materia, hoy en día los refugiados aún son figuras invisibilizadas dentro del sistema de salud y muchas de las particularidades de su condición son ignoradas por quienes los atienden en los servicios públicos. El estudio, si bien preliminar y exploratorio, pretende aportar en visibilizar estas necesidades y contribuir a que nuestras instituciones públicas se encuentren en las condiciones de garantizar el ejercicio de los derechos que Chile ha suscrito en el ámbito de la protección internacional.



Imagen 1: Camioncito de la abundancia. Fuente: Programa de Estudios Sociales en Salud.

2. Antecedentes teóricos

2.1 La experiencia del refugio

Al abordar el tema del refugio es importante situarlo desde su especificidad, relevando las dificultades clasificatorias que esta categoría contiene, al representar al mismo tiempo una categoría que denota una experiencia y una condición jurídica. Ya en el año 1985, autores como Shacknove (1985) recuerdan que a pesar de los acuerdos sobre una definición estándar de refugiado que se aúna en torno a la idea de la población “que ha cruzado las fronteras por temores bien fundados de persecución”, los usos que diversas jurisdicciones han hecho del concepto han puesto en conflicto su aplicabilidad, dado que los diversos países enfatizan diversos aspectos de la condición, que van desde los motivos de la persecución hasta la necesidad de protección (Morgades, 2016, pág. 240). Una interpretación actualizada de la noción de refugiado debería tener como eje la idea de la necesidad de protección más que cuánto se está ante una situación de persecución. Sin embargo, el foco en la necesidad de protección, por una parte, responsabiliza al Estado “emisor” de refugiado como actor responsable de la desprotección en la que se enfrentan los ciudadanos y por otra, introduce una perspectiva subjetiva que da cabida a diversas “vulnerabilidades” presentes en colectivos como por ejemplo grupos de mujeres, disidencias sexuales, víctimas de catástrofes naturales, etc.

Estas dificultades clasificatorias dentro de la categoría jurídica del refugio se entrampan también con los límites que impone su diferenciación respecto de otras experiencias migratorias. Como sabemos, diversos son los intentos desde la sociología y la ciencia política de diferenciar las migraciones forzadas de otras categorías como migraciones económicas, que miran los flujos de movilidad humana desde el punto de vista de los factores que impulsan (push) y los que atraen (pull) a un individuo hacia un lugar en particular (Blanco, 2000). Este enfoque es heredero de los primeros estudios sobre migración campo-ciudad en América Latina que, con una fuerte mirada economicista, interpretaban los fenómenos migratorios como parte del efecto del crecimiento económico de las ciudades y la industrialización del campo. En consecuencia, la migración económica sería el producto de las desigualdades en el desarrollo de las diversas regiones del mundo, en la que los sujetos se insertan en redes de movilidad siguiendo los desajustes en el mercado del trabajo y de acceso a bienes y de ejercicio de derechos. Principalmente representados por el pionero de los estudios migratorios, E.G Ravenstein (1834 -1913), desde esta perspectiva “se concibe al hombre como un ser libre y racional que elige entre diferentes alternativas para conseguir los resultados más ventajosos con el menor coste posible. Es decir, parámetros básicos de la economía política de la época: racionalismo, individualismo y liberalismo” (Milcota, 2005). La complejidad de esta diferenciación radica en que los procesos globales, a los que la migración económica responde, son también parte fundamental de los procesos que producen la necesidad de refugio. Si desde una mirada más amplia como la que concibe la

ley 20.430, consideramos el refugio como un instrumento de protección, el análisis de las amenazas y peligros de las que huyen los refugiados y solicitantes de asilo, develará su relación intrínseca con motivos comunes a los que generan la migración económica, tensionando la relación entre migraciones económicas/políticas, voluntarias/forzadas. En el ámbito latinoamericano, en particular la presencia extendida de diversas formas de violencia (Bourgois, 2010) son parte estructural de los flujos migratorios tanto de refugiados como de migrantes económicos. A partir de la experiencia de refugiados y migrantes colombianos en Chile, por ejemplo, es posible identificar la búsqueda de seguridad, como uno de los motivos fundamentales que atraen a esta población a Chile. Alejarse de las redes extendidas en países vecinos, de acción del narcotráfico, la guerrilla y los paramilitares son causas directas de la decisión de dejar el propio país y aventurarse en una nueva vida en un lugar desconocido (Ramirez, 2011). Sin embargo, la sistematización de experiencias internacionales en torno a la solicitud de asilo y la condición de refugio nos recuerdan que al menos dos dimensiones son específicas de esta trayectoria “inclasificable” (Bourdieu en (Sayad 2004)), estas son la ardua lucha por el reconocimiento institucional de la condición de refugiado y la ambigüedad inscrita en el deseo de partir.

Dentro del primer ámbito es importante destacar que los dispositivos burocráticos que regulan la acogida o el rechazo de población extranjera y el otorgamiento de derechos sociales -entre otros, derechos sanitarios- a ciertas personas en detrimento de otras, están en estrecha relación con el funcionamiento del capitalismo contemporáneo y el flujo de cuerpos, personas y mercancías que éste supone. Dentro de esta relación, los refugiados representan un desafío que ha inaugurado diversos mecanismos de clasificación que se basan en lo que autores como Luc Boltanski (Boltanski, 1993) y Didier Fassin (Fassin, 2000) denominan el “paradigma humanitario”. En términos generales se ha relevado cómo las instituciones europeas, (que son las que cuentan con una datada experiencia en materia de asilo y protección internacional y a quienes se inspira buena parte del derecho internacional) han privilegiado la victimización de los sujetos, por medio de un reiterado énfasis en la categoría del trauma y del daño, como vía de acceso a los derechos ciudadanos que garantiza la protección internacional (Beneduce & Taliani, 2013). En consecuencia, en un contexto de alta demanda y bajo un paradigma que promueve la idea de la emergencia, a partir de conceptos como “crisis de refugiados” la experiencia de estas personas está altamente marcada por las trayectorias institucionales. Es decir, los itinerarios trazados por este grupo de migrantes en búsqueda de reconocimiento de su condición de refugiados. En estas trayectorias, las categorías diagnósticas, así como la complejidad burocrática de los mecanismos de protección internacional, confluyen en un aumento de las condiciones de precariedad de la vida de personas que deben demostrar, institucionalmente, *merecer* vivir en los países que los reciben. La burocratización de los mecanismos de protección internacional, son además acompañados por un progresivo aumento de la rigidez de las políticas migratorias que por un lado se comprometen a aplicar protocolos de protección internacional y por otro, al aumentar las restricciones, favorecen el ingreso ilegal y el tráfico

de personas a los que están expuestos, en particular, los potenciales solicitantes de asilo y refugio (Agier, 2003). Como lo ha demostrado la política internacional contemporánea en contextos como Francia y Siria: “mientras una mano golpea, la otra socorre”.

Dentro del segundo ámbito, es necesario destacar que de los estudios con población refugiada emerge la *ambigüedad del deseo* y la *provisoriedad* que caracteriza el itinerario de estas trayectorias. Si en algún momento de la historia Latinoamericana el exilio se consideró una experiencia heroica, que generaba admiración y solidaridad en los países de acogida (Rebolledo, 2006; Cornejo, 2008), hoy en día se trata de una experiencia cada vez más masificada y sometida a control y a rechazo tanto de parte de las sociedades de llegada como de sus instituciones y las políticas que las regulan (Agier, 2011). El caso de las migraciones de origen latinoamericano, como las que nos interesan, están además trazadas por los procesos de racialización locales que ponen a las poblaciones afrodescendientes como cubanos, haitianos o colombianos en una posición de marginalidad extrema (Segovia & Lufin, 2013) dados los mecanismos pigmentocráticos con que actúa el racismo en Chile (Tijoux, 2016). Al hablar de racialización nos referimos al proceso histórico que ha sufrido en particular América Latina, en el que se instaura una lógica de clasificación y jerarquización en función de ciertas características corporales y culturales. Lo característico de este proceso es que a través de marcas corporales, como el color de piel y otros rasgos fenotípicos, se posiciona a ciertos grupos como poblaciones afrodescendientes o indígenas en una condición de sujeto desvalorizado y marginalizado (Tomasini et. al 2017).

Esta falta de reconocimiento de la especificidad de la experiencia del refugio se une a los riesgos de una subjetividad fragmentada, que en palabras de Sayad (1996) se encuentra permanentemente en una doble ausencia: falta en su sociedad de origen y es invisible en la sociedad de arribo, como se describe en este texto “La realidad de una vida activa, que transcurre en el presente y está llena de materialidad, inmediatez, y cotidianeidad y el deseo que es inherente en una vida secreta e interior que consiste en recuerdos e imaginéras que algo que ya no es, pero que puede todavía volver a ser, una vida sobreescrita en la realidad” (Sayad, 1996, pág. 106). Esta situación de transitoriedad, las huellas de la huida que quedan luego de una partida rápida, improvisada, impensada, repercuten a menudo en las formas en que los refugiados viven y experimentan su propio cuerpo: el cuerpo como objeto de representación del sí mismo, como fuente de trabajo y subsistencia, como lugar y expresión del dolor, la memoria y el sufrimiento. Dentro de este cuadro de significados vinculados al cuerpo, la salud de los refugiados se transforma en una experiencia que pone a prueba la interpretación occidental del “cuerpo máquina” del sujeto trabajador (Le Breton, 1995), para dar lugar, a partir del síntoma o el malestar, a una experiencia en la que la memoria de la huida, las experiencias traumáticas vividas, la ansiedad ligada a la provisoriedad o el miedo, pueden emerger bajo la forma de padecimiento.

2.2 Las experiencias de salud

La complejidad social del proceso de refugio demanda una mirada amplia y holística a la salud y bienestar, por lo que diversos autores han optado por adherir a la definición de salud de la Organización Mundial de la Salud (Ziersch, Due, Arthurson, 2017; Ager, 2014; Yotebieng, 2017), que comprende la salud como “un estado completo de bienestar, físico mental y social, y no simplemente la ausencia de enfermedad o dolencia” (OMS, 2014, pág. 1). Esta mirada es fundamental para investigar sobre la experiencia de salud de refugiados y solicitantes de asilo, porque permite indagar en el vínculo que se traza entre salud y la experiencia de refugio, sin imponer una concepción necesariamente patológica del fenómeno (Ziersch et al., 2017).

El proceso de convertirse en refugiado no es sí mismo un factor de riesgo para la salud. Sin embargo, al igual que la migración en general, las circunstancias en que se da el proceso de refugio pueden aumentar su vulnerabilidad frente a problemas de salud físicos y psicológicos (Pavli & Maltezu, 2017; OIM, 2013). Las condiciones de vida materiales y sociales previas a la migración, durante el desplazamiento y post- migración son claves para comprender los diversos factores que inciden en las condiciones de salud que pueden experimentar las personas con antecedentes de refugio. Este enfoque nos permite diferenciar el proceso de refugio a partir de las distintas etapas en que se realiza:

- a) Antes de la partida o etapa pre-migración: las condiciones socioeconómicas y políticas en el país de origen no sólo son los factores que detonan el escape de los refugiados y solicitantes de asilo, sino que influyen directamente la salud en general de esta población (Cabieses, Bernales, & McIntyre, 2017; Van der Laat & Maquieira, 2012). La guerra y conflictos violentos pueden exponer los refugiados a experiencias traumáticas como persecuciones, violaciones de los derechos humanos y violencia sexual que pueden generar trastornos físicos y psicológicos (Hynie, 2018; OIM, 2013). Paralelamente los conflictos sociopolíticos pueden socavar los servicios sociales y el mercado, lo puede aumentar las desigualdades socioeconómicas acentuando problemas de alimentación y vivienda, además de disminuir la eficacia del sistema de salud en general (Ziersch et al, 2017).
- b) Durante el desplazamiento o tránsito: los refugiados espontáneos se encuentran especialmente expuestos a situaciones que puedan afectar su salud a causa de las condiciones en que realizan su traslado (OIM, 2013; OIM, 2017). La emergencia de su viaje lleva a que en ocasiones utilicen rutas informales para cruzar las fronteras, en las cuales pueden ser víctimas de violencia física y sexual en manos de organizaciones criminales de tráfico de personas (Willers, 2016; Zapata-Sepulveda, 2016). Paralelamente pueden viajar en condiciones precarias; sin acceso a servicios básicos como agua potable ni atención médica, alimentación o alojamiento, presentando cuadros infecciosos, deshidratación, hipotermia, asfixia, estrés y ansiedad, lesiones físicas, complicaciones ginecológicas y obstétricas, enfermedades gastrointestinales y respiratorias, y eventos cardiovasculares (OIM, 2017; Pavli & Maltezu, 2017).

- c) Asentamiento en la comunidad de destino: las condiciones de asentamiento son claves para la salud de los refugiados y solicitantes de asilo, dado que los posibles problemas de salud físicos y psicológicos derivados de las fases previas de la migración pueden verse exacerbados por las experiencias posteriores a la migración, mermando la calidad de vida y la salud, independientemente de su trayectoria previa (Hynie, 2018). Esto se debe principalmente a los múltiples desafíos que deben enfrentar al llegar al país donde esperan recibir refugio: barreras para acceder al servicio de salud y educación, inestabilidad financiera junto a dificultad para encontrar trabajo y vivienda adecuada, aislamiento social producto de redes sociales y familiares interrumpidas, miedo relacionados al estado indeterminado de su visa (Ziersch et al, 2017).

Como se ha evidenciado, los factores que impactan en la salud y bienestar de los refugiados y solicitantes de asilos son múltiples y de diversa naturaleza. En este escenario es fundamental comprender la salud de los refugiados y solicitantes de asilo como afectada por determinantes sociales particulares (Cabieses & Bustos, 2016), en los que la experiencia de migración y las condiciones de refugio representan factores relevantes en la configuración de la salud de las personas (Cabieses et al, 2017).

El marco conceptual de los determinantes sociales de la salud se sostiene en dos ideas clave: la concepción del poder como principal elemento de la estratificación social y el modelo de producción social de la enfermedad de Diderichsen. Desde de este punto de vista, la posición de una persona en la sociedad es el fruto de diversas circunstancias socioeconómicas, políticas y culturales. Cuando en los sistemas sociales se presentan distribuciones sistemáticamente desiguales de poder, prestigio y recursos entre los distintos grupos que conforman la sociedad, surgen múltiples desigualdades, entre ellas inequidades en salud (OPS, 2012). En estos contextos, la salud es un potente marcador de desigualdad (Agier, 2014). La estratificación social determina las inequidades en salud mediante: la exposición diferencial a riesgos para la salud junto a la vulnerabilidad diferencial en relación con las condiciones de salud y los recursos materiales, lo que a su vez determina que la consecuencias económicas, sociales y sanitarias de enfermarse sean mayores par los grupos desaventajados.

El enfoque de los determinantes sociales de la salud sostiene que los factores macroestructurales socioeconómicos y políticos, influyen directamente los patrones de estratificación social, y por ende, en las oportunidades de salud de las personas. Paralelamente es importante considerar los determinantes estructurales o atributos personales que generar o fortalecen la estratificación y definen la posición socioeconómica de una persona. Ya que estos mecanismos determinan la salud de un grupo social en relación con su lugar en las jerarquías de poder, prestigio y acceso a los recursos (OPS, 2012). Los principales determinantes para la salud corresponden a las condiciones sociales y materiales de vida junto a la eficacia del sistema de salud (OPS, 2012).

Como se mencionó anteriormente el marco de los determinantes sociales de la salud permite comprender las desigualdades en salud que presentan los grupos más

desaventajados, entre ellos refugiados espontáneos y solicitantes de asilos. Esta población suele situarse en la escala inferior de la estructura social post-migración, debido a que la migración forzada implica un importante desgaste de recursos y redes sociales, a partir del conflicto y huida. Esta precarización de sus condiciones de vida se debe también a las políticas migratorias y la actitud de la población del país de llegada hacia esta población, que pueden derivar en la exclusión y marginalización. Por lo tanto, la salud física y psicológica de las personas con antecedentes de refugio se encuentra afectada no sólo por las circunstancias previas a la llegada al país donde solicitan refugio, sino por las condiciones de vida sociales y materiales post-migración, es decir, los determinantes sociales de la salud (Hynie, 2018).

Entre los determinantes sociales más relevantes para la salud de solicitantes de asilo y refugiados, según la literatura, aparecen:

- a) En el ingreso: independientemente del nivel socioeconómico original, los refugiados suelen dejar gran parte de sus posesiones materiales y ahorros en su país de origen o venderlas para poder emprender el viaje. Si bien algunos son capaces de llevar sus recursos, la mayoría no lo logra, lo que deriva en que lleguen en una situación de pobreza relativa, situación que se puede prolongar por muchos años. La escasez de recursos dificulta el acceso a sistemas de salud para tratar problemas de salud físicos y psicológicos que pueden haber surgido producto de la migración forzada. Respecto a la salud mental de refugiados varios estudios han confirmado que existe una relación entre bajo nivel socioeconómico y problemas estrés postraumático, altos niveles de angustia y depresión (Hynie, 2018). Por su parte, la pobreza se encuentra directamente relacionada con condiciones de vida material precarias, entre las cuales destaca la vivienda inadecuada. Los refugiados en países en vías de desarrollo suelen vivir en asentamientos informales o barrios pobres, en viviendas precarias en condiciones de hacinamiento, situación que se ha relacionado con el aumento del riesgo y prevalencia de desarrollar enfermedades respiratorias y gastrointestinales, producto de problemas con la higiene y saneamiento, así como en general los posiciona como partícipe de un contexto con altos niveles de violencia estructural, falta de acceso a puestos de trabajo, discriminación y estigmatización (Hassan & Mohamed, 2014; Yotebieng, 2017). Por otra parte, durante el ingreso repercute de manera importante el desgaste en las redes sociales y familiares que se produce durante la migración forzada. Este desgaste, junto a la pobreza y el cambio de entorno cultural pueden incidir en un mayor aislamiento y prevalecía de problemas de salud mental. En este sentido se ha destacado que la separación familiar puede repercutir en la falta de apoyo social, siendo identificada como una de las principales fuentes de estrés pos migratorio.
- b) El proceso de solicitud de asilo: al determinar el acceso a mercados de trabajo y servicios sociales se vincula directamente con factores que actúan como determinantes sociales de la salud, en la medida en que configuran su posicionamiento dentro de la sociedad de llegada. Durante el periodo de resolución de la solicitud, los sujetos suelen contar con un permiso temporal, situación que se ha evidenciado vinculada a niveles acentuados de estrés y condiciones post-migratorias de mayor pobreza, al compararse con sujetos que reciben la permanecía definitiva al ingresar al país. El temor a ser

deportado y las dificultades burocráticas para acceder a servicios sociales y ejercicio de derechos son algunos de los factores que están detrás de estas condiciones de salud (Hynie, 2018).

- c) El asentamiento: Desde que se ingresa al país de destino la lucha por encontrar un trabajo adecuado o cualquiera es prioritaria para los solicitantes de asilo y refugiados y se da en diversas condiciones respecto a migrantes voluntarios. El carácter no planificado de su viaje disminuye las probabilidades de que migren a un país donde manejen el idioma oficial, las dinámicas del funcionamiento del mercado laboral local o cuenten con los certificados para acreditar sus estudios. Si bien la acreditación de estudios es un desafío compartido con otros migrantes, se ha relevado que las personas con antecedentes de refugio suelen estar más sobre calificadas para los trabajos que desempeñan en el país de destino, respecto a los migrantes voluntarios. Del mismo modo, el desempleo impacta en la salud de los refugiados no sólo por la falta de bienestar económicos, sino por el desmedro de la autoimagen y valía. Las condiciones de búsqueda de trabajo van cambiando con el transcurso del ciclo de solicitud de asilo y el reconocimiento de la condición de refugiado. Sin embargo, las dificultades para ser integrados a trabajos más calificados, estables y protegidos; para ahorrar y eventualmente levantar un proyecto económico propio, se agudizan por la falta de redes sociales con que llegan y la falta de preparación del proyecto migratorio con el que parten. Esto, sin embargo, no impide que en el largo plazo vayan desarrollando en Chile un proyecto de asentamiento que lentamente va integrándolos en el mercado laboral local.

Por último, un factor que actúa a lo largo de todo el proceso tiene que ver con la percepción de discriminación u hostilidad que refieren los refugiados, por parte de las comunidades autóctonas. En esta línea destaca un estudio de refugiados colombianos en Ecuador, que evidenció la relación entre experiencias regulares de discriminación y altos niveles de estrés, ansiedad y depresión (Hynie, 2018), así como la percepción de los refugiados colombianos en Chile que reúnen en su discurso constantemente “una experiencia de procedencia invivable pero natal, en Colombia, con un destino salvífico, pero hostil e incierto en Chile” (Ramírez, 2011).



Imagen 2: Escultura "Children of the Kindertransport" Londres, 2012. Archivo Personal Alejandra Carreño.

3 El Refugio

3.1 Antecedentes internacionales

La posibilidad de acoger en el propio territorio a poblaciones expulsadas de sus lugares de origen, habitan el imaginario de la historia universal. Desde el ideario cristiano, el santuario islámico y la hermandad africana, diversos son los procesos históricos que subyacen a un fenómeno que atraviesa las fronteras del tiempo y el espacio. Durante el siglo XX, a partir de los efectos devastadores de las dos Guerras Mundiales, resurge la necesidad de insertar esta práctica en el ámbito del Derecho Internacional, asumiendo que se trata de un derecho que va más allá de las fronteras nacionales. En este cuadro, a finales de 2016, las cifras de desplazamientos forzados alcanzaron niveles históricos con 65,6 millones de personas que se movilizaron por todo el mundo producto de la persecución, conflictos u otras situaciones de violencia o violaciones de derechos humanos (ACNUR, 2018). Esta gran cifra de población desplazada incluye 2,8 millones de solicitudes de asilo y 22,5 millones de refugiados y reasentados, siendo esta última cifra más alta registrada desde 1950, en el periodo posterior a la Segunda Guerra Mundial (ACNUR, 2018). Para enfrentar este complejo escenario en el 2016, los 193 países miembros de la ONU firmaron la Declaración de Nueva York para Refugiados y Migrantes, la cual tuvo como principal objetivo mejorar la capacidad de respuesta de la comunidad internacional ante los grandes desplazamientos de refugiados y migrantes (ACNUR, 2017). La declaración busca desarrollar una estrategia integral para enfrentar los grandes desplazamientos de refugiados, desde un *enfoque colectivo* que incorpore la participación de distintos actores y orientaciones. Sus objetivos generales son *aliviar las presiones de los países que acogen* a un gran número de refugiados, *promover la autosuficiencia de los refugiados*, ampliar el acceso a las soluciones que comprometan a terceros países y apoyar las condiciones en los países de origen para permitir el regreso en condiciones de seguridad y dignidad. En el desarrollo de estas políticas, han surgido algunas críticas que apuntan a la ambigua operacionalización práctica de la declaración, que pone en duda la posibilidad de un cambio efectivo en la coordinación de actuales actores implicados en la causa y la incorporación de nuevos. En la misma línea existe poca claridad sobre la participación de autoridades locales, y vacíos sobre la incorporación de la opinión de los refugiados y comunidades de acogida. Además, se ha identificado en la política de obviar la necesidad de generar una cultura organizacional que diluya la división actual entre el trabajo de organizaciones humanitarias, de desarrollo y nuevos actores en la materia (Manisha, 2017).

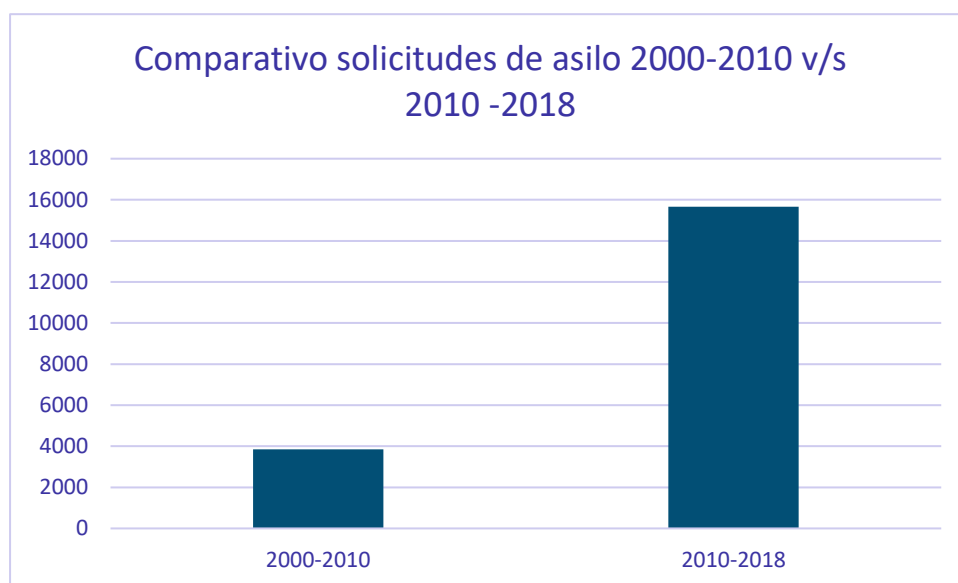
3.2 Solicitudes de refugio, reconocimiento y rechazo en Chile

Chile no ha estado fuera de esta realidad respecto al refugio, sobre todo si consideramos el aumento exponencial de las solicitudes de asilo. A fines de junio del 2016 se estimaba que ese año se tendrían 1620 solicitudes de asilo (Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2016), número que finalmente llegó a 2299, y el 2017 siguió creciendo, alcanzando 3562 solicitudes (Balcells, 2017). Respecto a la nacionalidad de los solicitantes destaca la comunidad colombiana que ha concentrado la mayoría de las solicitudes en los últimos diez años, un ejemplo de este fenómeno es que entre los años 2000-2010 concentró el 89% de las solicitudes (Silva & Ballesteros, 2017), tendencia que se mantiene actualmente, junto al aumento considerable de solicitantes cubanos y venezolanos entre el 2016 y el 2017 (Balcells, 2017).

Si bien no existe registro a través de CENSO de la población refugiada y solicitante de asilo, los datos que aquí presentamos fueron obtenidos por medio de una solicitud del Ministerio del Interior realizada durante en Enero 2019, por medio del portal transparencia, en la que se solicitó el número de solicitudes ingresadas por año desde el 2000 al 2018, la cantidad de visas otorgadas, denegadas y la emisión de visas temporarias. De la información proveída por el Ministerio del Interior entre los años 2010-2018 se produjeron 15.664 solicitudes de asilo en Chile, frente a las cuales en el mismo periodo se otorgaron 11.658 visas temporarias de residencia (de ocho meses) y sólo 615 visas de permanencia definitiva y reconocimiento de condición de refugiado. Para el mismo periodo, el número de solicitudes rechazadas, archivadas o desistidas fue de 3352. Un análisis preliminar de estos datos indica la alta tasa de rechazo y/o deserción de los solicitantes, frente al bajísimo nivel de reconocimiento y aceptación de la condición, que alcanza sólo al 3,9% de las solicitudes en el periodo 2010-2018.

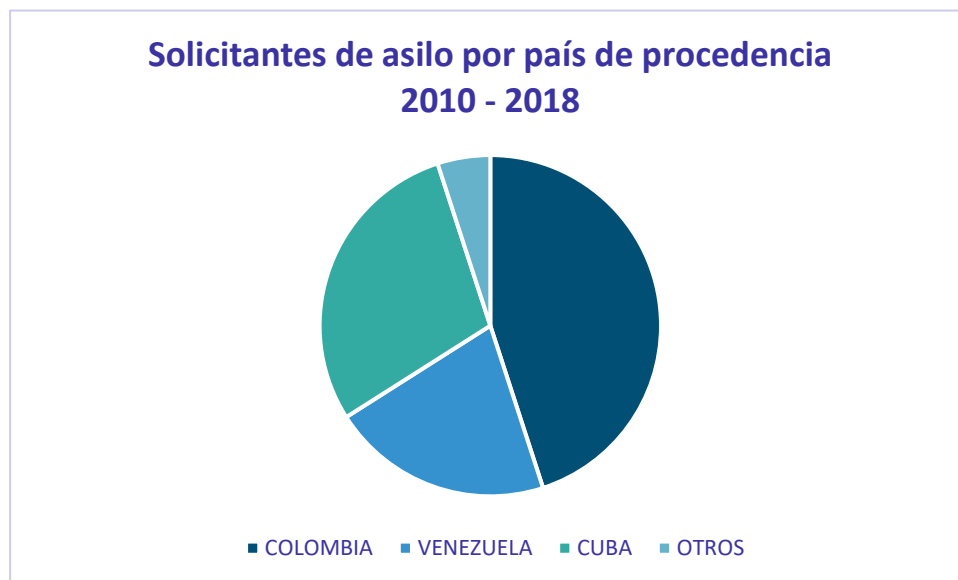
Los siguientes datos representan la información obtenida desde el Ministerio del Interior y confirman la percepción de los representantes institucionales respecto al aumento de las solicitudes de refugio en Chile (Fig. 1), la predominancia de las nacionalidades latinoamericanas de los solicitantes, la superioridad de solicitantes colombianos (Fig. 2) y el alto nivel de rechazo, deserción o espera en curso (Fig.3 y Fig.4) en la que están los procesos. La diferencia entre tramos del 2000 al 2009 y del 2010 al 2018 fue puesta explícitamente por el Ministerio del Interior dado el surgimiento de la Visa Temporal a partir de la aprobación de la Ley 20430 en el año 2010. Es importante anticipar que el surgimiento de este tipo de visa si bien agilizó la posibilidad de dar respuesta a las solicitudes, otorgando un RUT provisorio a partir de la entrega de los formularios, se ha transformado en el mecanismo que usa el Estado para perpetuar un estado de espera que puede extenderse hasta por cuatro años. Hoy en día un 74,4% de las solicitudes de asilo reciben esta respuesta (Fig.4), lo que en práctica implica prolongar la espera. Vale la pena mencionar que, si bien se solicitaron datos al Ministerio del Interior para calcular los tiempos de espera entre la entrega de la solicitud y la resolución de la aceptación o rechazo, éstos no fueron proveídos apelando a que se trata de factores múltiples que implicarían un análisis de segundo orden al que no los obliga la ley de transparencia a partir de la cual se solicitaron los datos entregados.

Fig 1.



Fuente: Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Elaborado por autores

Fig. 2



Fuente: Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Elaborado por autores

Fig. 3

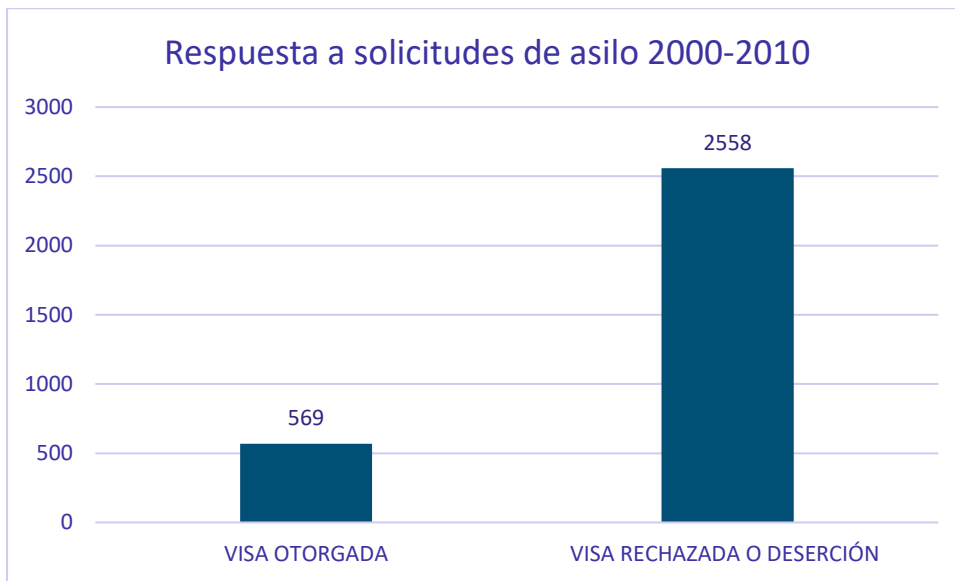


Fig. 4



Fuente: Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Elaborado por autores



Imagen 3. Cocina de una familia migrante. Fuente: Programa de Estudios Sociales en Salud.

4 Marco Metodológico

4.1 Problematización y relevancia del estudio

Pese al gran auge de los estudios sobre migración en Chile desde fines del siglo pasado y hasta la fecha, la temática del refugio sigue siendo un área muy poco explorada (Stefoni & Stang, 2017). Durante los años que rodearon la implementación de la ley de refugio hubo gran participación académica, en el tema que se posicionó desde una perspectiva prevalentemente jurídica (Olea, 2012; FASIC, 2013). Este periodo fue seguido por una disminución del interés académico en la materia, que no ha podido responder a los nuevos desafíos implicados en el aumento exponencial de solicitantes de refugio en los últimos años y el arribo de nuevas comunidades nacionales.

El escaso número de investigaciones sobre experiencias de personas con antecedentes de refugio en Chile es parte de un fenómeno regional que contrasta con el gran desarrollo teórico y empírico en la materia en Europa, Norteamérica y Australia. Sin embargo, como se ha presentado en los antecedentes, hoy en día el fenómeno es global y amerita una comprensión local. Particularmente en Sudamérica la temática ha sido parte de su historia reciente, relacionada con los conflictos en Colombia y la escalada de inestabilidad política social en Venezuela. Asimismo, la migración ha sido reconocida como un importante determinante social de la salud, que genera desafíos a los equipos de atención en los distintos niveles de especialización (Cabieses, et. Al 2017). Sin embargo, estos desafíos no han sido analizados en específico para la atención de población refugiada, cuya presencia puede incluso pasar inadvertida en los servicios, dada la inexistencia de una categoría que vaya más allá de la condición de extranjería de los usuarios/as en el registro de los servicios. La falta de investigaciones que den una aproximación local al fenómeno, así como la focalización en las políticas institucionales en detrimento de la experiencia subjetiva del refugio, configuran un panorama en el que la presente propuesta se hace relevante y necesaria, dado su afán de enfrentar las trayectorias institucionales y necesidades de salud de esta colectividad.

4.2 Pregunta y objetivos de investigación e hipótesis

La pregunta de Investigación del estudio fue:

¿Cómo se configura la experiencia de las personas solicitantes de asilo y refugiados en Chile, a partir de su relación con las instituciones que otorgan la protección internacional, y que asisten sus necesidades de sociales y de salud?

Por tratarse de una investigación cualitativa, el proyecto no presentó hipótesis sino más bien supuestos de investigación que sostienen que:

- a) La solicitud de asilo y refugio espontáneo es un proceso que existe en Chile desde hace décadas y que es posible documentar y estudiar
- b) La experiencia de solicitud de asilo y refugio está altamente determinada por las trayectorias institucionales que siguen los migrantes y las relaciones que establecen con las instituciones chilenas a cargo de la protección internacional
- c) Las necesidades sociales y de salud de los solicitantes de asilo no están lo suficientemente garantizadas y cubiertas por las instituciones chilenas
- d) La investigación cualitativa es el mejor abordaje metodológico disponible en la actualidad para aproximarse a una realidad específica poco conocida como es la solicitud de asilo y refugio en Chile
- e) Solicitantes de asilo y refugio, así como trabajadores de organizaciones sociales y de salud vinculados al tema son actores clave en la comprensión de este fenómeno, y pueden aportar una nueva comprensión por medio de técnicas de investigación cualitativas como entrevistas, observaciones y biografías.

Objetivo general:

Explorar en la configuración de la experiencia de los refugiados y solicitantes de asilo, de origen latinoamericano en Chile, a partir de sus relaciones con las instituciones que otorgan la protección internacional y que asisten sus necesidades sociales y de salud.

Objetivos específicos:

1. Caracterizar secuencialmente la experiencia de los refugiados y solicitantes de asilo en Chile, de origen latinoamericano, en las tres etapas que determinan el proceso: solicitud, obtención o rechazo, integración a la sociedad de llegada.
2. Describir la relación que la población estudiada establece con las instituciones encargadas del otorgamiento de la protección internacional en Chile
3. Describir las necesidades sociales y de salud que presentan la población involucrada en el estudio y su relación con las instituciones sanitarias en Chile
4. Identificar los factores que dificultan y facilitan el bienestar de los solicitantes de asilo y refugiados en la migración y el proceso de asilo.

4.3 Diseño del Estudio

Para responder a los objetivos de investigación se ocupó un paradigma de investigación de carácter cualitativo (Denzin, 2000). Las principales características de la metodología cualitativa son: (i) un interés por comprender el comportamiento humano a partir del propio marco de referencia del que actúa; (ii) una observación naturalista y no controlada; (iii) una búsqueda de subjetividad; y (iv) una orientación al descubrimiento, la exploración, la descripción y la inducción, asumiendo que la realidad es dinámica y cambiante (Krause, 1995). En este horizonte comprensivo, la metodología cualitativa permite estudiar y comprender la realidad “intentando sacar sentido de, o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas” (Rodríguez, 1996). La construcción intersubjetiva orienta la comprensión de la sociedad a partir del tramado de subjetividades, aprehendiendo a los grupos en la cotidianidad, y explorando en las formas en que los sujetos negocian sus condiciones sociales y culturales. En este cuadro, se planteó como estudio exploratorio-descriptivo (Vazquez, 2006) ya que enfrentó una dimensión poco estudiada de la experiencia migratoria, desde un enfoque prevalentemente biográfico con los solicitantes de asilo y refugiados que, al interceptar aspectos sociales y personales, concibe al sujeto como un productor y actor de su historia (Cornejo, 2006).

El propósito del uso de esta metodología es que otorga un papel protagonista al actor social, a partir de la construcción conjunta del discurso, desde la interacción investigador-actor a través de entrevistas que abordan distintos aspectos de la vida del entrevistado. En este sentido, el relato de vida “adquiere el estatus de representación consciente de la historia de vida y de construcción dependiente de sus condiciones de producción, principalmente del momento de la vida del narrador y del interlocutor que tiene en frente” (Niewiadomsky & Villers, 2002:117 en Cornejo 2006:96). La adopción de este tipo de técnicas para el trabajo con refugiados y solicitantes de asilo es particularmente pertinente, debido a que son técnicas que evitan la totalización del sujeto a partir de la experiencia del refugio. Se inscriben en una aproximación comprensiva más que explicativa y se oponen a una comprensión causalista de la experiencia vivida. Además, permiten la elaboración de lo inestructurado de la experiencia, del devenir, la inmediatez y la provisoriedad (característicos del proceso de refugio), acompañándolo hacia la estructuración conceptual que permite el trabajo de sistematización de la experiencia. Las técnicas asociadas al método biográfico se han utilizado fructíferamente en el estudio de los fenómenos migratorios, encontrándose interesantes trabajos sobre mujeres migrantes en Europa (Zapata, 2001), migraciones femeninas campo-ciudad o experiencias de exilio chileno (Cornejo, 2008).

Por su parte, el trabajo con representantes institucionales se abordó a partir de **entrevistas estructuradas y semi-estructuradas** que se focalizan principalmente en su experiencia de atención a este tipo de población. Dado su foco en la complejidad y en la multiplicidad de significados y experiencias asociadas a un fenómeno, la investigación pretende trabajar con pocos casos priorizando profundizar el significado del objeto de estudio en lugar de la extensión y divulgación del mismo.

4.4 Técnicas de investigación y Recolección de datos

En el marco de un estudio cualitativo se utilizaron las técnicas de investigación descritas a continuación. El detalle de la distribución por objetivo específico con preguntas directrices, a partir de las que se elaboraron los instrumentos de recolección, se explicita en el Anexo 5.

- *Entrevistas narrativo-biográficas:* con solicitantes de asilo y refugiados de origen latinoamericano que se encontraban en una de las tres distintas fases al momento de realización de la entrevista: a) en solicitud de asilo b) reconocidos o no reconocidos recientemente como refugiados c) en años posteriores al reconocimiento/no reconocimiento de la condición de refugiados. Las entrevistas narrativo-biográficas son técnicas de tipo polifónico en las que confluyen cuatro elementos fundamentales: a) *narrador*, que cuenta sus experiencias de vida, b) *un intérprete* o investigador que interpela, colabora y lee estos relatos para elaborar un informe, c) *textos* que recogen tanto lo narrado como el enfoque posterior elaborado d) *lectores* que van a leer las versiones publicadas de la entrevista narrativa. En este sentido, la entrevista narrativa implica un proceso altamente colaborativo en el que la construcción del relato se hace de manera mutua, lo que implica la generación de relaciones más igualitarias en la investigación, induciendo a que los sujetos creen su propia historia, en lugar de crearlas para el investigador. Como explica Bourdieu (Bourdieu, 1999), este tipo de técnicas son una forma de escucha activa que demanda una postura contradictoria: por una parte, una disponibilidad total hacia la persona interrogada, una subordinación total a la singularidad de su caso particular, que puede llevar a adoptar su lenguaje, sus sentimientos o pensamientos. Por otra parte, una interrogación metódica, asentada sobre un conocimiento de las condiciones objetivas, atenta a los efectos de la relación de entrevista, a la transferencia y contratransferencia entre entrevistador y entrevistado. Esta técnica se aplicará en las dependencias del FASIC, organismo a través del cual se llevará a cabo el reclutamiento, de modo de mantener un ambiente protegido para la realización de las mismas.
- *Entrevistas semi-estructuradas:* Conversaciones cara a cara entre el investigador y el sujeto informante donde se explora un tema mediante preguntas a partir de una guía que recoge los aspectos que quieren ser explorados (Patton, 2002). Se aplicarán principalmente a: **a)** representantes de las instituciones sanitarias que tengan experiencia en atención de salud de los solicitantes de asilo; **b)** organizaciones académicas, sociales y no gubernamentales (FASIC, UDP, UAH etc.) encargadas de la promoción de derechos y la asistencia de necesidades sociales de solicitantes de asilo y refugio (vivienda, trabajo, etc.) y **c)** representantes de las instituciones gubernamentales y municipales encargadas de la protección internacional de los solicitantes de asilo (Ministerio de Interior y Extranjería, representantes municipales). Estas técnicas se aplicarán en el espacio laboral de los implicados.

4.5 Contexto de estudio, Selección muestral y Reclutamiento de Participantes

Contexto de estudio: En términos contextuales la investigación es de carácter multisituada, porque hace uso de distintos espacios interrelacionados para la aplicación de técnicas cualitativas. Este tipo de investigaciones aparecen en respuesta a los cambios empíricos en el sistema mundial que han transformado los lugares y los procesos de producción cultural, volviéndolos siempre más transnacionales y dispersos (Marcus, 2001). En este caso, existe poca información respecto a las comunas de residencia de los solicitantes de asilo y refugiados. En términos generales se sabe que, como parte de la población migrante en general, están localizados principalmente en la Región Metropolitana de Santiago, seguida por las Regiones I de Iquique y XV de Arica y Parinacota. Igualmente, la Región de Valparaíso se presenta como una comuna en la que la presencia de migrantes internacionales tiene una trayectoria histórica importante y ha aumentado en cantidad durante los últimos años (AMUCH, 2017). La región también presenta experiencia en ciudades como La Calera y San Felipe, donde fueron reasentados un grupo de palestinos durante el año 2008 (Bijit, 2012). Dentro de la Región Metropolitana, respecto a la acogida y reconocimiento de migrantes y refugiados destacan la acción de algunos municipios entre los que se encuentran: Macul, Quilicura y Recoleta. Igualmente, dentro de la V Región, la comuna de Villa Alemana y el Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, han desarrollado experiencias piloto de atención de población refugiada a partir del caso de los reasentados sirios que llegaron al territorio en los últimos meses del año 2017. En este cuadro, el contexto de la investigación está situado en las trayectorias que realizan solicitantes de asilo y refugiados en la Región Metropolitana de Santiago y los procesos de reconocimiento de la condición de refugiado realizado por las dependencias de la Dirección de Extranjería y Migraciones. Igualmente, respecto a la atención de las necesidades de salud, consideramos la experiencia de la comuna de Recoleta, quienes demostraron interés y disponibilidad a colaborar con el proyecto.

El estudio se encuentra también situado en un enfoque teórico particular. En primer lugar, se enmarca en un **enfoque de Determinantes Sociales de la Salud (DSS)**, entendidos como las condiciones en las que las personas nacen, viven, trabajan y envejecen, incluido el sistema de salud. Incluyen las características del contexto social que influyen directamente en la salud y también las vías o mecanismos por los cuales las condiciones sociales se expresan en efectos en la salud. Además, el proyecto incorpora un **enfoque de derechos** en tanto adhiere al reconocimiento pleno de la titularidad de los derechos de los solicitantes de asilo y su capacidad progresiva para ejercerlos, permitiendo la toma de decisiones de manera libre e informada en aspectos que les atañen directamente. Además, el proyecto se enmarca en un **enfoque de participación**, el cual reconoce la importancia de empoderar a las personas de sus derechos y responsabilidades para que asuman un rol activo en el cuidado de su salud, como agentes de cambio de su entorno (MINSAL, 2018).

4.6 Selección Muestral

Como toda investigación cualitativa, la muestra fue intencionada y razonada, buscando criterios de representatividad del discurso, de la experiencia y del significado (Martínez-Salgado, 2012). Se buscó la saturación de la información, así como la obtención de una muestra flexible y reflexiva, lo que implica que las decisiones muestrales iniciales pueden variar de acuerdo con la información que emerja. En este contexto contamos con tres universos diversos

- Solicitantes de asilo y Refugiados: La construcción de la categoría de solicitante de asilo y de refugiado se basan en aspectos legales asociados a la condición migratoria de los sujetos, por lo que la condición de refugiado se adscribe a las personas que hayan recibido visa por este motivo y de solicitante a quienes se encuentren en proceso de obtención de la misma. El rechazo de la protección internacional posiciona a los sujetos en la condición de solicitantes con visa rechazada.
- Personal de instituciones que son parte del proceso de reconocimiento de la protección internacional (DEM, FASIC, ACNUR, Clínicas Jurídicas).
- Personal de instituciones sanitarias que otorgan atención de salud a personas solicitantes de asilo y refugiados (Atención Primaria, Salud Municipal).

4.7 Reclutamiento de participantes

La muestra estuvo compuesta a partir de criterios teóricos propios del paradigma de las metodologías cualitativas (Martínez Salgado, 2010), que pretenden cubrir la heterogeneidad de la experiencia de refugio y asilo y su relación con los espacios de atención de salud, a partir criterios diferenciados para los tres universos presentes en la muestra: A) población de solicitantes de asilo y refugiados, B) Equipos de salud pública con experiencia en atención de esta población C) Personal de instituciones encargadas de reconocimiento de protección internacional.

A. Población de solicitantes de asilo y refugiados

En este universo la muestra se selecciona a partir de un **criterio teórico** que es experiencia diferenciada entre: i) arribos recientes (solicitud de asilo); ii) arribos extendidos (reconocimiento y/o rechazo de condición de refugio de hace 1 a 3 años); iii) experiencia madurada a partir del reconocimiento de la condición de refugiado. Los **criterios prácticos**, en cambio pasan por la factibilidad de los contactos y el reclutamiento mediado a partir del contacto con la Fundación de Ayuda de las Iglesias Cristianas (FASIC) y ACNUR. Este **muestreo no probabilístico**, llamado **de juicio intencional** (Patton, 2002) privilegia la acción del investigador en la selección de la unidad, que tiene un rol activo en la investigación en tanto es invitada a participar y puede negarse o renunciar durante el proceso de investigación sin

que esto tenga ninguna consecuencia sobre su relación con ninguna instancia de organización social ni institucional. El muestreo permite seleccionar casos característicos de una población limitando la muestra sólo a estos casos que, en esta investigación, se limitan a las personas dispuestas a participar de entrevistas de carácter narrativo- biográfico. Se utiliza en escenarios en las que la población es muy variable y consiguientemente la muestra es muy pequeña. Luego de haber explicitado oral y por escrito las características del estudio, si la persona accede a participar, habiendo relevado el carácter confidencial y narrativo del estudio, se procederá a iniciar el proceso de consentimiento informado, en el que las personas implicadas indicarán su intención (o no) de participar del estudio, a través de la firma. Fueron criterios de inclusión al estudio: i) ser inmigrante; ii) mayor de edad; iii) de origen latinoamericano; iv) solicitante espontáneo de asilo y refugio; v) que desee participar. Toda persona que cumpla con estos 5 criterios será invitada a participar por medio de lectura de protocolo abreviado del estudio y firma de consentimiento informado.

B. Equipos de salud pública con experiencia en atención de esta población

Para este grupo también se usa un criterio de muestra selectiva o de juicio no intencional, a través del criterio teórico a) que atiendan a población de solicitantes de asilo y refugiados en alguno de los Centros de Salud implicados en el estudio. Los equipos fueron contactados directamente por la investigadora una vez aprobada la investigación por los comités de ética correspondientes. El equipo de salud que respondió positivamente a la invitación pertenece a la Comuna de Recoleta y por lo tanto la muestra se focalizó principalmente en dicha área. Las personas fueron invitadas a participar través de una carta entregada directamente por la investigadora, dejando en claro la voluntariedad de su participación y la desvinculación de cualquier tipo de consecuencia en el ejercicio de sus funciones. Fueron criterios de inclusión en el estudio: i) pertenecer a un equipo de salud pública ii) tener experiencia de trabajo con refugiados.

C. Personal de instituciones encargadas de reconocimiento de protección internacional

Igualmente, este grupo fue seleccionado a partir de un criterio de muestra selectiva y el criterio teórico que trabajen en alguna de las instituciones dedicadas a la asesoría y reconocimiento. El reclutamiento se realizó a partir de los contactos establecidos por la IP con las instituciones académicas, sociales y sanitarias involucradas en el estudio. Fueron criterios de inclusión en el estudio: i) pertenecer a un equipo de instituciones vinculadas al proceso de protección internacional ii) tener experiencia de atención a refugiados. Se logró la colaboración de actores institucionales provenientes de FASIC y de la Clínica Jurídica de la Universidad Diego Portales.

4.8 Muestra

El diseño de la muestra quedó compuesto de la siguiente manera:

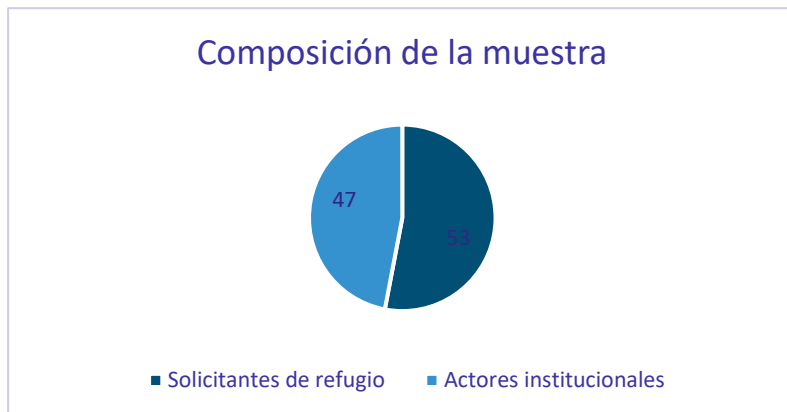
Universo	Muestra	Nacionalidad	Género	Código
Refugiados y solicitantes de asilo	2 En proceso de solicitud de asilo	Venezuela	F	M3
		Venezuela	M	H2
	2 Con condición de refugio aceptada	Colombia	F	M4
		Venezuela	F	M2
	4 Con experiencia extendida en condición de Refugiado/a	Colombia	M	H1
		Colombia	F	M1
		Perú	F	M6
		Perú	F	M5
Equipo de Salud que atienden Refugiados y Solicitantes de Asilo	4 representantes APS Y SALUD MUNICIPAL	Chile	M	H3
		Perú	F	M7
		Chile	F	M8
		Chile	M	H4
Instituciones Encargadas de Reconocimiento De Protección Internacional	2 FASIC	Chile	F	M9
		Chile	F	M11
	1 clínicas jurídicas	Chile	F	M10

TOTAL	GENERO	NUMERO	TOTAL
REFUGIADOS O SOLICITANTES	FEMENINO	6	8
	MASCULINO	2	
ACTORES INSTITUCIONALES	FEMENINO	5	7
	MASCULINO	2	
TOTAL			15

4.9 Composición de la muestra

La muestra estuvo compuesta por un 53% de personas en situación de refugio y un 47% personas llamadas actores institucionales, por su pertenencia a algunos de los servicios públicos u ONG's que se dedican al bienestar social de los refugiados, tal como lo indica el la Fig. 5.

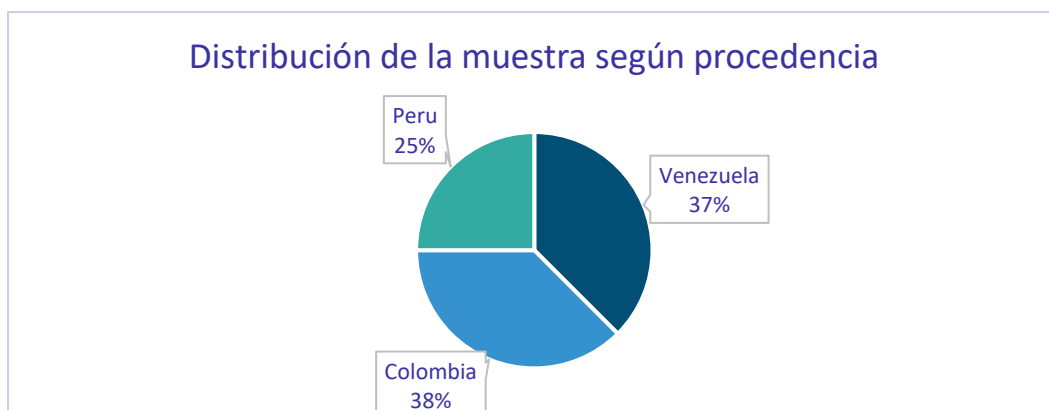
Fig. 5



El 73% de la muestra estuvo representada por mujeres, a pesar de que el género no fue uno de los criterios de reclutamiento. Esto puede deberse a diversos factores asociados a la situación laboral, la disponibilidad a realizar la entrevista y/o el contacto establecido con las instituciones que funcionaron como mecanismo de reclutamiento (en este caso FASIC). Se destaca que esta distribución de género no se condice con la distribución de género del universo de solicitantes de refugio y refugiados, de quienes no tenemos antecedentes respecto a su condición de género.

Como se estableció en los criterios de reclutamiento, se incluyó en la muestra a personas en condición de asilo incluyendo solicitantes y personas que habían recibido la aceptación y/o rechazo de la solicitud. Todos fueron de origen Latinoamericano y la nacionalidad que más se presentó fue la venezolana en primer lugar y, en segundo y tercer lugar con paridad de participantes, fueron colombianos y peruanos (Fig.6). Esta muestra se condice con las principales nacionalidades que están pidiendo refugio en Chile, que son históricamente la peruana y colombiana, con un pick en los últimos años de solicitantes venezolanos.

Fig. 6



4.10 Análisis de la información

Para analizar la información, todo el material recolectado fue transcrito y transformado en material escrito. A cada entrevista se le asignó un código, a través del cual se garantizó la confidencialidad de la información. La información fue ordenada cronológicamente y por universo de pertenencia (A, B, C). Una vez transcrita la información se pasó al análisis temático, que permite interpretar un contenido a partir de temas, categorías e indicadores previamente diseñados por la investigadora, usando como base de elaboración los objetivos específicos y las preguntas directrices aplicadas en los instrumentos de investigación (Escalante, 2009). Para garantizar la rigurosidad del tratamiento de los datos se utilizaron dos estrategias: (i) Triangulación de métodos y participantes (Benavides & Gomez, 2005), que busca patrones de convergencia para poder desarrollar o corroborar la interpretación global del fenómeno estudiado, así como analiza patrones de divergencia como los que pueden surgir a partir de variables como el tiempo de residencia y el origen de las entrevistadas, (ii) audit trail, se registró, en paralelo al diario de campo, un registro de notas donde se van justificando las decisiones de investigación y se justifican las posturas asumidas durante el análisis.

4.11 Aspectos éticos

El proyecto involucró la participación de seres humanos mediante el uso de entrevistas semi-estructuradas y entrevistas de carácter biográfico-narrativo. Por este motivo, quedó sujeto al más estricto cumplimiento de los estándares éticos de la investigación con seres humanos y el respeto de los derechos de las personas participantes, en especial, de los solicitantes de asilo y refugiados que fueron invitados a participar. Este grupo constituye una población vulnerable en virtud de varias condiciones concurrentes, tales como condición socioeconómica, condición migratoria y riesgo de sufrir o haber estado expuesto a situaciones de violencia. Para asegurar que la participación sea de carácter espontáneo, pero al mismo tiempo no vaya en detrimento de las condiciones económicas, así como de uso y disponibilidad del tiempo de los entrevistados/as, cada entrevista con solicitantes de asilo y refugiados fue compensada con un monto equivalente al desplazamiento que la persona pudo haber realizado desde su domicilio hasta el lugar de la entrevista (\$3000 pesos chilenos). Además de dicha compensación se ofreció información gratuita y desinteresada sobre (Ver Anexo 1):

- a) Proceso de solicitud de asilo y refugio en Chile, desde el enfoque de derechos
- b) Derechos de atención de salud para migrantes, orientación para la inscripción en el sistema público y establecimientos a los que puede dirigirse según su residencia
- c) Alternativas de atención frente a posibles necesidades de atención de salud mental u otras necesidades

En términos generales, para el análisis ético de este tipo de estudio cabe cumplir los requisitos básicos que cualquier investigación en salud con seres humanos debe cumplir

(Emanuel, 1991): (1) Valor social del Estudio; (2) Validez Científica (3) Selección equitativa de los sujetos de investigación (4) Proporción favorable de riesgo-beneficio (5) Evaluación independiente del protocolo por un comité científico-ético (6) Consentimiento Informado (7) Respeto de los intereses, necesidades, y derechos de los sujetos participantes.

Respecto al valor social y científico, este estudio tuvo como fin generar nuevo conocimiento teórico y práctico sobre el proceso de solicitud de asilo y refugio en Chile. Su valor social y científico se sustenta en la calidad de la información que ha de producirse, su pertinencia para abordar problemas de salud relevantes a una población vulnerable y su contribución a la formulación o evaluación de intervenciones que promueven la salud de las personas y la salud pública en Chile. Los aportes que la investigación pretende realizar se vinculan al mejoramiento de las condiciones institucionales del ejercicio del derecho a protección internacional, así como el conocimiento de las necesidades específicas de atención de salud que éstos poseen. De esta forma, se espera que este beneficio indirecto social sea mayor a los posibles riesgos que expone a los sujetos participantes de esta investigación.

Respecto a la validez científica, es decir el deber de generar resultados científicamente válidos y confiables, por medio de una metodología y técnicas de investigación que logren responder cabalmente el objetivo de la investigación, el estudio incorpora criterios de rigurosidad: (a) Triangulación de participantes (b) Saturación de Información (c) Validación de participante o Verificación de los miembros: al finalizar la etapa de las entrevistas se expondrán y discutirán los resultados preliminares con los participantes, para confirmar si se sienten representados con los fenómenos planteados.

En cuanto a la selección equitativa de los participantes el criterio deriva en tres especificaciones relevantes para este estudio: en primer lugar, es importante destacar que la investigación sobre el proceso de refugio ha tendido a silenciar sistemáticamente a esta población, negándole la autoridad narrativa sobre sus propias circunstancias o tendiendo a disminuir su agencia a partir de una mirada exclusivamente patologizada o victimizante de sus experiencias (Borwick & Schweitzer, 2013). Por lo que seleccionar a refugiados y solicitantes de asilo como participantes del estudio es una reivindicación mayor de su autoridad narrativa, contraria a la mirada que predominante que los ha estigmatizado como víctimas pasivas. En segundo lugar, Emanuel plantea que una selección equitativa implica que a todos los grupos se le invite a participar de la investigación, a no ser que se presenten razones científicas o de riesgo en relación con su elegibilidad (Emanuel, 1991). Respecto a este punto la selección se direcciona de acuerdo con el objetivo de la investigación, que se centra en la realidad de los refugiados espontáneos y solicitantes de asilo Latinoamericanos, de ahí la exclusión de refugiados reasentados y otros grupos provenientes de otras regiones. En relación con la selección de informantes claves relacionados con la protección internacional de la población y el personal de servicios sanitarios la selección se enfocará en la experiencia laboral que cuenten estos sujetos en la materia. Respecto a la exclusión de posibles participantes que posean una mayor vulnerabilidad, se aplicará especialmente a

solicitantes de refugio y refugiados que se encuentren pasando un periodo de particular fragilidad física o psicológica. Esta condición se detectó por medio del posicionamiento del FASIC como filtro para la selección muestral, dada su condición de organización que trabaja directamente con esta población y conoce sus condiciones particulares de vida. También fueron excluidos solicitantes de asilo o refugiados que no cuenten con un nivel medio de español, debido a que, al no contar con intérpretes, no se puede garantizar su derecho a la información y al cabal conocimiento de las condiciones y objetivos de la investigación.

Respecto al análisis de riesgo-beneficio de este estudio, se distingue según los distintos grupos de personas reclutadas. Los riesgos implicados en las entrevistas semi-estructuradas con personal de instituciones que son parte del proceso de reconocimiento de la protección internacional y el personal de instituciones sanitarias que otorgan atención de salud a solicitantes de asilo y refugiados, son mínimos, por lo que el balance riesgo-beneficio es favorable. Los riesgos implicados en las entrevistas narrativo- biográficas con solicitantes de asilo y refugiados, si bien deben minimizarse y ser inferiores a la perspectiva de posibles beneficios individuales, cabe tomar mayores resguardos por tratarse de población vulnerable y abordar temáticas sensibles, lo cual exige un debido cuidado con la privacidad y confidencialidad de la población, existiendo para ello mecanismos indicados en el resguardo de la confidencialidad y en el consentimiento informado. La evaluación riesgo-beneficio en este caso en términos generales es favorable, pero debe ser evaluada durante el transcurso del reclutamiento, por lo que los mecanismos de resguardo son fundamentales para su aplicación. Dentro de los mecanismos de resguardo se incluye la necesidad de una evaluación independiente que reduzca el impacto potencial del conflicto de intereses propio de cualquier investigador frente a su propia investigación. Esta evaluación independiente se realizará por medio de la revisión del proyecto en diversos comités de ética, entre ellos el Comité de Ética Institucional de la Universidad del Desarrollo, y de ser necesario, los Comités de Ética de los Servicios de Salud implicados en el trabajo.

Respecto al **resguardo de la confidencialidad** el equipo investigador siguió los estándares de privacidad y confidencialidad recomendados en las Pautas CIOMS (2016) y se sujetó a las leyes nacionales en lo relativo a la de protección de datos personales de los participantes en investigación en salud. Toda la información emergida en el marco de la investigación fue almacenada en un lugar seguro resguardado por la investigadora principal. En todo momento se resguardó la confidencialidad de la información, a los participantes se les asignó un código y solo la investigadora principal tiene acceso a la información personal de los participantes. Todos los participantes pudieron abandonar la investigación cuando lo deseen y dicha decisión no afecta su relación con las fuentes de contacto (por ejemplo, FASIC). Si algún participante desea retirar la información proporcionada al estudio lo puede hacer durante el primer año de ejecución del proyecto. En este caso las entrevistas individuales de dichas personas serán retiradas del estudio. Los principales resultados de la investigación serán devueltos en forma escrita a cada participante una vez concluido el estudio. Toda la

información personal de los sujetos de investigación que el investigador principal y su equipo tomen durante el estudio deberá ser tratada con el carácter de información confidencial en los términos que lo establece la Ley 20.120 y su reglamento junto con la Ley 19.628.

Por último, respecto **al consentimiento informado**, se trabajó exclusivamente con adultos, de modo que se realizaron consentimientos tomados por investigadores calificados del equipo, que asegure que los/as participantes recibirían toda la información sobre los objetivos y procedimientos del estudio, velando por la comprensión de la misma, y que su participación en el estudio es absolutamente voluntaria. Para ello, los/as participantes recibieron un documento informativo que fue leído y explicado por el/a entrevistador/a, para que los/as participantes se informen, y, un documento de consentimiento informado para que firmen. Todas las interacciones se dieron en español, y en caso de que alguno de los/as entrevistados/as no manejara el idioma fue excluido de la muestra al no poder garantizar el ejercicio cabal de sus derechos.



Imagen 4. Madre migrante. Fuente: Programa de Estudios Sociales en Salud.

5. RESULTADOS

5.1 La vida antes de migrar

Las personas que solicitan refugio en Chile provienen de países de América Latina caracterizados por contextos de violencia política y corrupción institucionalizada. Consecuentemente, muchos se ven imposibilitados de continuar con sus vidas de forma normal, viendo afectada su propia integridad o la de sus familiares. Así, mucha gente ha sufrido situaciones de riesgo de distinta índole, como enjuiciamientos injustos, persecuciones políticas, amenazas de secuestro, extorsiones, entre otras, que los hace replantarse la permanencia en sus países y considerar la posibilidad de migrar.

Ante esta realidad la mayoría de las personas han respondido de distintos modos, usualmente con migraciones en diferentes escalas. La mayoría de las veces, en un primer momento, las personas optan por desplazarse a otras regiones dentro de sus países de origen. Cuando las migraciones al interior de sus propios países no son suficientes para brindar seguridad, las personas deciden viajar a otras naciones del continente en busca de mejores condiciones de vida, pero es frecuente que por distintos motivos, como la esperanza de que mejore la situación en sus países de origen o por cambios en la legislación de los países receptores, deciden retornar. En definitiva, muchas personas llegan a solicitar refugio en Chile sin haberlo premeditado y luego una serie de desplazamientos internos forzados.

Yo soy de la ciudad de Medellín. Y la ciudad donde luego me fui a trabajar como taxista, a conducir, bueno, fue en una ciudad de Cartagena que es turística, porque yo además, por la parte que le comentaba de extorsión, no podía estar con mi familia en Medellín, ni en mi hogar ni nada. Entonces, yo estuve casi un año también allá [en Cartagena]

Pues los primeros movimientos eran por trabajo, pero los segundos movimientos y fueron por las situaciones [de amenazas]... de hecho, yo tenía planes de irme a Estados Unidos. Y fui a Estados Unidos y estuve seis meses allá con la pretensión de organizar todo para que él [mi esposo] se fuera con las niñas, pero él me dijo no, todo está bien, quedémonos aquí. Cuando yo llegué de Estados Unidos no estaba tan bien. Ahí y ya sí qué... yo llegué en octubre del 2006 y en febrero del 2007 fueron todas las situaciones fuertes y allí tuvimos que salir (M1).

En la mayoría de los casos, la decisión de migrar es tomada según las necesidades familiares, de modo que los viajes se ajustan a la diversidad de situaciones socioeconómicas de cada grupo familiar. En el caso de las familias más numerosas y de menores recursos, debido al alto costo de los viajes y las dificultades de adaptación, el jefe de hogar es el primero que suele incursionar a Chile, en busca de mejores condiciones laborales para enviar remesas a su familia y con ello cubrir los costos de los pasajes. Otras familias, como es el caso recién presentado, poseen los recursos necesarios para viajar con todos los miembros de su familia nuclear, pudiendo costear incluso los primeros días de alojamiento, aunque no por ello están

exentos de apuros. Por último, también es posible distinguir en algunos casos personas que deciden migrar luego de ser persuadidas por sus familiares radicados en Chile, quienes ofrecen su ayuda brindando alojamiento. Las características de esta migración tendrán consecuencias importantes sobre la capacidad de inserción en el país de llegada, su conocimiento del sistema de protección internacional, su participación en organizaciones sociales y sus posibilidades de obtener la condición de refugio.

5.2 Violencia política

Como ya se mencionó, en la mayoría de los testimonios de los entrevistados la violencia que aqueja a sus países es el telón de fondo de la solicitud de refugio en Chile. Cabe distinguir la diversidad de situaciones en esta materia, aunque las serias deficiencias para garantizar Estado de derecho es un factor común. No sólo se aprecia violencia política en países cuyos gobiernos han sido acusados de autoritarismo, como Venezuela, sino también en países considerados democráticos en la actualidad, pero que recientemente pasaron por conflictos civiles, en los que se aprecian faltas al debido proceso cuando se sospecha de asociaciones con grupos paramilitares, como en Perú. Asimismo, en otras naciones, cuyo carácter democrático no ha sido puesto en duda, existen altos niveles de violencia de parte de grupos paramilitares y del crimen organizado, que mediante extorsiones y persecuciones ponen en riesgo la vida de los individuos, gozando de cierta impunidad ya que muchas veces las víctimas declinan hacer denuncias debido a la corrupción que perciben de las policías y por las posibles represalias que podrían recibir de las bandas criminales.

Respecto de los países afectados por problemas de inestabilidad política a causa de protestas sociales en contra de los gobiernos de turno, cabe destacar el caso de Venezuela. La represión y persecución política a los opositores de Nicolás Maduro, por un lado, y la crisis económica y el aumento de la violencia, por otro, constituyen motivos por los cuales las personas se sienten inseguras. Así lo dejan de manifiesto dos entrevistadas, una encarcelada por militar en un partido de oposición; otra cuyo primo fue secuestrado y torturado por unos adolescentes.

Acoso político, un amedrentamiento total. Perteneczo a un partido político... de Voluntad Popular, con Leopoldo López y Lilian Tintori, que es contra el gobierno y bueno... no se podía. Me metieron presa tres días por repartir volantes en contra del gobierno, me golpearon, me sacaron un diente, y bueno maltrato total. Me llevaron a declarar a un tribunal militar siendo civil. A mi edad, que ya soy sexagenaria prácticamente (M2)

A un primo lo secuestraron. Él estaba dejando... o sea, de lo último, el caso más terrible, porque hubo otros hechos que involucraron incluso muertes de Guardia Nacional que no tenían que haber ocurrido, pero que ocurrió. Mi primo estaba dejando uno de sus obreros a las siete de la noche (...) y ahí lo secuestraron a ambos, se los llevaron, pero en el camino dijeron: "no, este no tiene dinero, suelten al obrero". Se llevaron a mi primo, se lo llevaron para, nosotros decimos rancho, a las casas muy humildes. Y lo tenían allí, y quienes lo estaban cuidando eran estudiantes de básico, lo torturaban y con la camioneta de él, la que se robaron, fueron a robar otra similar y resulta que

cuando vieron que era un guardia nacional lo mataron. Lo dejaron ahí con la esposa y lo mataron. (M3)

La última cita refleja una situación que también puede apreciarse en el testimonio de entrevistados colombianos. Así ocurrió con una familia de microempresarios que vieron afectadas sus actividades comerciales y cotidianas debido a que comenzaron a ser extorsionados por el crimen organizado, situación que es bastante frecuente según comentaron, pero temen realizar denuncias debido a las represalias que pueden emprender las bandas delictuales. Otro testimonio apunta a la corrupción existente en las policías, las que muchas veces dejan de cumplir sus funciones debido a sobornos.

en Colombia, de donde me vine, teníamos problemas sociales, por la parte económica. Yo tuve allá negocios y nos extorsionaban. Le exigen [a uno] montos de plata mensuales que tienen que dar a ellos y entonces económicamente nos quebraron, o sea, llegó un momento en que nosotros no pudimos aportar más y entonces. (...) Mi esposa y yo trabajamos casi doce años en dos [cafeterías] que teníamos, ya luego que vinieron estos problemas sociales, con bandas delincuenciales. En un trascurso como de dos años pasó toda esta parte de que nos quebraron. (...) El problema social de nosotros en Colombia, ha sido tan fuerte y como es basada en la corrupción es difícil de que cambie como la idea social o de los presidentes o de la oligarquía, que cambien la forma de ver, de pensar, sino que ya tienen todo un esquema montado donde siempre ellos, a través de la corrupción, van a beneficiarse a ellos como entidades políticas, máquinas políticas, y no van a estar prestando atención a lo que sufre la gente. (H1)

Él se retiró [de la policía] porque dijo me pongo estudiar, nos ponemos a trabajar en el negocio propio. Ya no le gustaba porque empezó a chocar con muchas cosas que iban contra sus principios, y fuera de eso eran esfuerzos grandes de trabajo que finalmente como hay tanta corrupción... Yo lo supe después, que, por ejemplo, hacían toda una investigación para capturar al capo más capo de tal cosa y ya estaba listo el operativo (...) y faltando 10 minutos alguien decía no se hace y no se hace. Lo más fuerte que vivió, que luego yo lo supe, fue que, ahí fue cuando él quisiera retirar, vio un grupo de diputados secuestrados por la guerrilla y sabían dónde estaban, los iban a rescatar sin una sola bala estaba todo listo. Una semana antes no se comunicaban con nadie porque eso ya estaba listo y faltando una hora que partiera todo el operativo llegó la orden, creo que presidencial, y no se hace el operativo y no los rescataron y los mataron. (M1)

Un último aspecto identificado, a partir del relato de los entrevistados, que da cuenta de vulneraciones al Estado de derecho dice relación con la falta al debido proceso. Esto, por ejemplo, ha ocurrido en Perú, país que si bien es reconocido como democrático no estuvo exento de la presencia de grupos paramilitares años atrás. Como comentó una entrevistada, María Teresa, hasta el día de hoy perduran acusaciones judiciales arbitrarias en contra de quienes se sospechan que estuvieron involucrados con grupos paramilitares, viéndose perjudicada por atender como médica a personas heridas por las guerrillas, lo que le valió ser procesada y condenada como terrorista. Debido a las irregularidades del juicio, la Corte Interamericana de Derechos Humanos se pronunció a favor de ella, pero aun así debió pasar ocho años en la cárcel en condiciones deplorables, como se puede apreciar en sus palabras:

Estaba en una prisión de altísima seguridad. No te permiten que ni entre una guitarra, ni un instrumento musical, ni un libro. Ahorita, a los presos políticos que están desde la época del 90, tienen como 25 años presos y no les dejan pasar nada, están sumamente afligidos. No les dejan pasar nada, o sea, es como la muerte en vida. [Estuve así] ocho años. Los primeros años con un aislamiento absoluto porque no nos dejaban ni tocar a la visita, no te dejaban nada más que te visitara la mamá, el papá, el esposo o los hijos, nadie más. (...) Ellos tratan cómo les da su gana. (...). Yo estuve en un encierro en el cuento la media hora de patio. En todo el día y te sacaban a la hora que ellos querían, o sea, ni siquiera era la misma hora siempre, sino que de repente a las seis de la mañana, de repente a las cuatro de la tarde. (...) Yo salía y apenas me abrían la reja me ponía a correr en el patio, me daba vueltas y vueltas en el patio. Es que la celda era chiquitita, era dos y medio por dos y medio, y a veces había tres personas ahí. (...) Y más encima había que bañarse ahí, hacer todas tus necesidades, era terrible, o sea no podías hacer en cualquier momento porque estaba otro a lo mejor comiendo. Era bien bravo. (...) Y las camas eran de cemento, te ponían un colchón de espuma y la tarima era de cemento, todo era de cemento. ¡Qué terrible era! Y te pasaban la comida por el piso y era una comida mala. Yo no sé cómo... la verdad no soportaba todo eso. (M5).

5.3 Relaciones Familiares

Las relaciones familiares son de una importancia fundamental para la mayoría de las personas que buscan refugio. Como es de esperarse, la situación de las familias está fuertemente influenciada por los contextos de violencia que aqueja a sus países. En consecuencia, los testimonios de los entrevistados permiten apreciar experiencias familiares caracterizadas por la migración de varios parientes cercanos a otros países en los cuales llevan años asentados, generalmente en exilio o en busca de una mejor calidad de vida, dispersando los núcleos familiares. Así lo deja ver una de las entrevistadas peruanas:

Tengo dos [hijos]. Mi hija está en Europa y el otro está en Perú. Porque en Europa está el papá de mis hijos que también está exiliado allá, mucho antes [que yo me fuera de Perú]. Él estuvo como 10 años antes. O sea, yo me quedé con mis hijos años (M6).

Varias familias cuentan con parientes que previamente decidieron migrar a Chile sin la necesidad de solicitar refugio, aunque sí pareciera que su preocupación por el futuro en sus países natales influyó en su determinación de radicarse en el exterior. Además, cabe recalcar que en algunos casos la inmigración a Chile es favorecida también por vínculos de parentesco, especialmente conyugales, establecidos con ciudadanos chilenos en los países de origen. Así lo expresó un entrevistado al comentar sobre su hermano:

Él [mi hermano] se había casado en Venezuela con una chilena que sus papás habían tenido que salir por ser comunistas, por cuanto ellos tuvieron el beneficio de retornados. Pero en el momento en que hubo ese beneficio él tenía un hijo y ya vislumbraba lo que iba a ocurrir en Venezuela. Y se vino con su esposa para acá. Pero ya él veía lo que venía (M3).

En aquellos casos en los que las personas debieron vivir varios años en sus países de origen, se despliegan diferentes formas de adaptación a los contextos de riesgo e inseguridad.

Ejemplo de ellos son los estilos de crianzas adoptados por los padres para evitar que sus hijos se vean asociados o influenciados por elementos vinculados a la delincuencia y la violencia. Así lo indica uno de los hombres colombianos entrevistados, padre de dos niños y una niña, quien con su esposa decidieron fomentar el deporte para alejarlos de lo que perciben como un entorno negativo:

Nosotros a ellos, desde pequeñitos en Colombia (...) con mi esposa y yo, desde que nos casamos, decidimos, por el ambiente social del país, de que los hijos de nosotros íbamos a encaminarlos desde pequeños a una actividad deportiva, para que cogieran disciplina y para que empezaran de pronto a fijar unas metas, unos sueños, que los tienen, para quitarle como tiempo de que estuvieran en la calle o en rumbas o en cosa, mientras que el deporte les lleva a la disciplina de estar haciendo deporte, una vida más sana. Y lo logramos, lo logramos están grandes y aplomados (H1).

Las personas también desarrollan estrategias individuales para sobrellevar las dificultades, especialmente las de carácter económico en situaciones de crisis financiera. Así lo ilustra una mujer venezolana, que describe como sus familiares que permanecen en Venezuela se han visto forzados a realizar acciones que en circunstancias normales no harían, como aceptar beneficios gubernamentales a pesar de su desacuerdo con las políticas públicas del país; o la elección de vender productos en paralelo a su ejercicio laboral para solventar los aprietos monetarios.

Ami hermana le ofrecieron, que ella trabajaba en un ministerio militar, le ofrecieron una cantidad de dinero para... y ella dijo que no. La botaron y ni [le dieron] esas cajas que ellos regalan, de todos modos, nosotros nunca aceptamos eso, pero hubo un momento en que hubo que aceptar ¿Qué vamos a comer? Por una caja de esas de comida que México les regala y ellos nos las venden ¡son unos desgraciados! (...) Tengo un hijo que trabaja, él es director de informática en la alcaldía de Chacao, la única alcaldía que queda contra el gobierno, no sé cómo todavía subsisten, pero subsisten y bueno... se rebuscan vendiendo cosas. Una pasta de dientes que vale millones ¿Cómo es posible? (M2)

5.4 Experiencias de salud en el país de origen

La salud de los solicitantes de refugio, de acuerdo con lo señalado por los entrevistados, por lo general era bastante buena en sus lugares de proveniencia, careciendo de afecciones serias que dificultaran su vida cotidiana. Cuando las padecían eran atendidos sin mayores dificultades por los respectivos sistemas de salud privada o pública en sus países. No obstante, las crisis económicas que afectan a algunos países de América Latina inciden en este aspecto. En el caso de Venezuela ya se comenzaba a percibir las consecuencias del desabastecimiento de medicamentos, como lo indica una venezolana:

Yo tengo tiroiditis de Hashimoto, entonces tengo que estarme controlada. Yo lo hacía en Venezuela, lo hacía de manera particular. También estaba la parte... este... social, pero ya estábamos llegando

a un punto que la hormona no se conseguía. Cuando yo me vine todavía se conseguía el tratamiento que yo tenía y cuando me vine el tratamiento tuve que regalarlo, para que no se perdiera. (M3)

A pesar del testimonio aludido, en general los solicitantes de refugio reportan buen estado de salud antes de llegar Chile, donde comienzan a adolecer de diversas dificultades, particularmente relacionadas con salud mental, como depresión, estrés, entre otros, marcando un gran contraste con sus experiencias anteriores. Las personas dijeron sentirse bastante bien psicológicamente en su tierra natal, a diferencia de lo que ocurre en Chile, aun cuando en muchos casos la situación política sea muy compleja debido a los problemas anteriormente mencionados. Así lo indica M2, mujer venezolana de 60 años:

yo en Venezuela era muy feliz, a pesar de todo. Jamás en mi vida pensé, nunca en mi vida pensé, [que me iba a pasar] esto que estoy viviendo ahorita [depresión], ¡ppf! yo veía en otras personas, pero vivirlo yo jamás, jamás. (M2)

5.5 Situación laboral

La situación laboral de las personas que solicitan refugio en Chile también es muy diversa, desde empresarios y profesionales que desempeñaban en sus países de origen trabajos altamente calificados, contando, incluso, con estudios de posgrado, hasta obreros y funcionarios sin mayores calificaciones. Cualquiera sea el caso, las trayectorias laborales de las personas se vieron afectadas por la inestabilidad política y económica de sus tierras natales. Así lo ejemplifican la pareja de colombianos, antes mencionada, que poseían cafeterías pero que quebraron debido a las extorsiones. De forma semejante, las crisis económicas en los países con alta inestabilidad política, como Venezuela, lleva a que los empresarios abandonen sus negocios debido a que resulta imposible continuar con ellos. Así lo indican entrevistados venezolanos:

La empresa de nosotros se caracterizaba porque compraban las cosechas y las colocaban en las grandes cadenas de supermercados. El tema es que los agricultores se vieron mermados en su producción porque el gobierno venezolano no facilitaba los dólares para comprar los químicos que se necesitan para la cosecha (M3 y H2).

Las personas con empleos de alta calificación, especialmente cuando trabajan para organismos del Estado, también atraviesan por serias dificultades debido a la persecución política o los riegos que enfrentan debido los altos niveles de violencia y la corrupción de las instituciones. Sobre lo primero cabe mencionar la experiencia de una mujer peruana, quien ya habiendo trabajado como pediatra en Perú se vio imposibilitada de continuar con su puesto al ser condenada y encarcelada a causa de un proceso injusto, el cual nunca pudo volver incluso después de fallo favorable de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, que incluía su recontractación a modo de indemnización. Respecto del riesgo que se corre

como agentes del Estado, sobre todo los policías, cabe citar el testimonio de una mujer colombiana, quien manifiesta el estrés y los riesgos por los que pasaba su esposo, que trabajaba en el área de investigación criminal.

Bueno en ese tiempo yo me fui a España hacer una diplomatura, que estaba de acuerdo a las necesidades del trabajo, porque a mí me habían puesto en el sector del adulto mayor y yo antes había hecho pediatría. Te das cuenta, o sea [el Estado] para fastidiarme en mi trabajo no me pusieron a pediatría, me mandaron al adulto mayor, al otro extremo de la vida. Cuando me repuso el Estado acepto reponerme, pero no me puso a pediatría, ni siquiera a medicina general, me mandó al adulto mayor, (...) y yo nunca le he hecho a geriatría. (M5)

Mi marido trabajaba en una institución del estado y él ahí tenía, digamos que era como un PDI. Lo que pasa es que el nivel de allá es muy elevado porque como los capacita la DEA, mucho organismo internacional los capacita para que hagan ese trabajo y él tenía un trabajo, así como de mucha responsabilidad y donde estaba en muchas cosas, pero implicaba que nunca estuviera en la casa, siempre que estaba en la casa se iba por dos meses o un mes completo que no sabías nada de él. No había WhatsApp no había nada de eso. (...) Cuando los niños empezaron a crecer ya nos empezó a preocupar, o sea cuando él estaba y nos íbamos de paseo la pasábamos súper bien, pero se iba a ir dos meses y los riesgos y todo (M2).

Por último, es posible constatar la presencia de una significativa cantidad de individuos que trabajaban en sus países de origen como funcionarios públicos sin mayores calificaciones profesionales. Ese es el caso de una mujer colombiana que se desempeñaba como trabajadora textil con bastante estabilidad y con una buena relación con su empleador, pero se vio forzada a renunciar como consecuencia de que su esposo comenzara a ser amenazado por la participación de su hijo militar en los conflictos armados ocurridos en Colombia. En algunas situaciones en las que las personas llegan a jubilarse, luego de haber trabajado por años como funcionarios, ceden sus pensiones a sus familiares luego de radicarse en Chile:

Conseguí trabajo en el seguro social. Trabajé muchos años, que estoy pensionada, pero allá se lo dejo a mis nietos, a mis hijos: "¡cobren eso hasta que puedan! (M2).



Imagen 5: Vivienda de múltiples familias migrantes en zona de Santiago centro. Fuente: Programa de Estudios Sociales en Salud.

5.6 Llegar a Chile

El arribo a Chile de solicitantes de refugios ocurre bajo diferentes condiciones y responde a diferentes motivos, aunque generalmente está asociado a un contexto de violencia política en sus países de origen, ya sea perpetrada por agentes del Estado, grupos paramilitares, o por miembros del crimen organizado, particularmente en países como Venezuela y Colombia, como ya fue mencionado en el apartado anterior. En muchos casos los solicitantes de refugio piensan en Chile como un destino favorable por su estabilidad política y económica, a diferencia de otros países de la región, y por su proximidad lingüística, en contraste con Estados Unidos o Francia. Sin embargo, es necesario recalcar que, a pesar de este tipo de reflexiones, no existe un proyecto migratorio como tal, puesto que en la mayoría de los casos los solicitantes de refugio ven amenazadas sus vidas y se ven forzadas a migrar de manera súbita, restándoles la posibilidad de elegir efectivamente el país al cual llegar.

Ejemplo de lo anterior fue lo ocurrido a una mujer peruana, quien fue encarcelada injustamente por el Estado, que la acusó de sostener vínculos con grupos paramilitares, pero salió en libertad gracias a que la Corte Interamericana de Derechos Humanos falló a su favor. Sin embargo, volvió a ser acusada con nuevos cargos por el sistema judicial. Si bien no había evidencias que respaldaran los argumentos de la fiscalía, la sentencia se prolongó por meses y sus abogados de le advirtieron que muy probablemente fuese condenada nuevamente, por lo que decidió migrar a Chile sin pensarlo demasiado, debido a la presión y las circunstancias.

Es que cuando yo salí de Perú tuve que salir muy rápido, porque (...) la persecución judicial que yo tenía era que si yo no salía me detenían, así de simple. [Salí] con lo mínimo porque mis abogados me avisaron, mi abogado de ese momento me aviso y me dijo: "Sabes que tu caso va mal". Estábamos esperando que la [Corte] Suprema se pronunciara, la Suprema eran cuatro vocales, y [mi abogado] me dijo: "Yasabemos que por lo menos tres van a votar en contra tuyo". Yo ya estaba trabajando cuando pasó eso, entonces ellos me llamaron y me dijeron "no vuelvas a tu casa, ándate no más". Entonces yo tuve que llamar a mi casa y decir sabe que prepáreme una maleta con lo mínimo a si de cosas, como decir una mochila y me voy. Así salí, Así sin pensar donde irme ni nada, y sólo Chile tenía la posibilidad de venirme solo con mi DNI. Porque no tuve tiempo de hacer trámites de visa, nada pues (M6).

Otra mujer colombiana atravesó por una situación similar junto a su familia. Su esposo, que trabajaba para una división de inteligencia de la policía, luego de retirarse por estar en desacuerdo con la corrupción de la institución, comenzó a ser amenazado por un grupo militar en el que se había infiltrado y que logró identificar su identidad.

El [mi esposo] renunció y quedó como una persona civil. De los grupos donde él ha estado trabajando se supo quién era él, o sea, él trabajaba con gente... cuando él se infiltraba con gente que lo llegó a conocer... una persona que trabajó con él fue capturada. Era una mujer y ella confesó cómo se llamaba él en la vida real, así como un caso de películas. "El detective fulano de tal que trabajaba conmigo se llama tanto". Que eso no lo dijo amistosamente, sino que ella fue torturada, todo. (...) Entonces empezaron... la cabeza de él valía... [decían] "Este que nos traicionó, que nosotros creíamos que era de los nuestros y no era de los nuestros, hay que matarlo, hay que secuestrarlo". Y ahí inician a buscarlo. (...) Eso era dentro de la guerrilla, entonces empiezan a decir "Mira, al que lo encuentra le vamos a pagar súper bien". Como las autoridades allá son tan corruptas llegaron hasta donde la institución que él trabajaba... cómo decirle, serían como los PDI malos. (...) Y los mismos de la institución empezaron a buscarlo también (M1).

Como ya ha sido reiterado, la violencia política es un denominador común en la decisión de las personas para solicitar refugio en Chile, pero ello no va en desmedro de que muchas de ellas valoren positivamente al país, sobre todo en lo que respecta a las expectativas de tener una mejor calidad de vida y realizar emprendimientos empresariales. Así lo deja de manifiesto un ciudadano colombiano, que debió abandonar su país porque se vio impedido de continuar sus negocios como consecuencia de las extorsiones que sufría, pero que pensó en Chile como un buen destino por percibir que puede emprender y mejorar su situación económica:

Hace ya un año larguito [llegué a Chile]. Primero que todo, o sea, lo mí ha sido como de emprendimiento, de tratar de crecer, de avanzar, de hacer otras cosas, porque en el país, en Colombia, de donde me vine, teníamos problemas sociales, por la parte económica. Yo tuve allá negocios y nos extorsionaban. (H1)

Otras circunstancias muy comunes que explican la decisión de los migrantes para solicitar refugio en Chile son los vínculos familiares que tienen con sus connacionales radicados en el país. Así le sucedió a un par de entrevistadas venezolanas. La primera fue persuadida por sus familiares para viajar a Chile luego de que fuese encarcelada por participar en una protesta en contra de Maduro, por lo que dice estar muy agradecida, aunque reconoce sentirse preocupada por sus hijos en Venezuela. La segunda, en cambio llegó a Chile para ayudar a su hermano que había sido diagnosticado con leucemia, pero al transcurrir el tiempo decidió traer a su hijo desde Venezuela por el aumento de las tensiones políticas.

Bueno, por el futuro de mis nietos, mis hijos [migré]. Mis hijos me pudieron sacar del país y mandarme para acá, para Chile, que agradezco muchísimo. (...) Fueron mis hijos que me obligaron porque ya era demasiado, me golpearon y ya ellos tenían mucho miedo, pero si por mí fuera no me hubiese venido, Prefiero morir de pie y no arrodillada ante esa gente [los chavistas]. Y sufro mucho porque mis hijos están allá ... y claro que me tratan bien, pero no es como mi país (M2).

Yo llegué aquí el 15 de agosto de 2016, por un tema muy distinto a migrar. Mi hermano mayor, que tiene veintiséis años viviendo acá en Chile, le habían diagnosticado leucemia, afortunadamente un tipo benigno y el necesitaba una quimioterapia, entonces me vine a prestarles apoyo. En un principio, yo me quedaba por tres meses, o sea, yo había logrado conseguir un boleto, por fuera, no desde Venezuela, logré que por fuera me lo consiguieran por tres meses y en teoría tenía que regresar en noviembre, pero al momento de regresar a mí me dio mucho nervio, yo tenía a mi hijo menor en Venezuela, mi hijo mayor vive en Argentina. Y en ese momento, pues decidí irme Argentina para poder regresar y volver a tener tres meses más como para dar un tiempo, a ver que decidía. (...) Estuve con visa de turista hasta que en un punto la situación a mi hijo menor se le puso bien difícil, quedarse en Venezuela. Bien sea por persecuciones que hacían a los estudiantes universitarios, como por la situación que él presentaba en casa. Entonces, con mi hermano, acordamos traerlo. También por fuera busqué la manera de conseguir un pasaje y él llegó en septiembre del dos mil diecisiete. En ese momento pues a mí la situación ya me cambiaba, pues ya no podía entrar entrando y saliendo, así que ambos decidimos solicitar refugio (M3).

5.7 Solicitud de refugio

A partir de los testimonios recopilados se pudo constatar que la solicitud de refugio consiste en diferentes etapas, lo que lo hace ser percibido por los solicitantes como un proceso lleno de incertidumbres y ambigüedades. Una vez en Chile, las personas cuentan con 90 días para iniciar formalmente el proceso de solicitud. De no ser así son considerados como migrantes irregulares por el Estado. Quienes solicitan refugio lo deben hacer en el Departamento de Extranjería y Migraciones (DEM), donde son entrevistados en una primera instancia por funcionarios de dicho departamento y del Ministerio de Relaciones Exteriores. Si su caso se ajusta a los requerimientos para solicitar refugio, reciben una visa temporal específica para solicitantes de refugio, que tiene una vigencia de ocho meses, a la espera de ser llamados a una segunda entrevista por el DEM para ser informados si su solicitud fue aprobada o rechazada. La respuesta definitiva puede tardar años en ser recibida, tres o cuatro años según la experiencia de los entrevistados, aunque también advirtieron que para algunos la espera se ha extendido por diez años, de modo que las personas deben renovar reiteradamente la visa. El análisis de las entrevistas de cuenta en primer lugar de un enorme desconocimiento y falta de acceso a la información respecto a qué es el refugio, quien tiene derecho a solicitarlo y cuáles son los canales institucionales para hacerlo. La mayor parte de los entrevistados desconocía la figura del refugio antes de salir de su país o fueron informados sobre él durante el viaje a partir de fuentes informales como amigos, compañeros de trayecto, o iglesias cristianas en las que se acogieron al momento de la llegada. El caso de una mujer colombiana representa una de las situaciones más dramáticas de las recogidas durante la investigación:

Yo sabía nada de refugio, quería trabajar y olvidarme de lo que había pasado (el taxi de su marido fue quemado por extorsionistas), decían que Chile era bien, que había trabajo. Pero llegando no teníamos nada, no encontramos trabajo, dormimos en una pieza y luego ya no había dinero y nos fuimos a una iglesia a dormir. De ahí no te echan. Ahí el cura nos invitó a las actividades de la pastoral y una señora nos dijo que, si éramos colombianos y con la violencia, quizás teníamos refugio, nos dio la dirección de FASIC y vinimos, nos preguntaron nuestra historia y ahí vieron que sí, que estábamos escapando, entonces ya nos ayudaron a buscar el arriendo de una habitación y fuimos a hacer la solicitud, no más ahora estamos esperando (M4).

Igualmente, aún entre quienes tienen un capital social más alto y por lo tanto acceso a mayor información, la existencia de la alternativa de solicitar refugio es conocida a partir de fuentes informales como lo son amigos que han solicitado refugio en otros países, agentes de empresas comerciales de viajes que han seguido casos similares o conocidos que trabajan en instituciones

gubernamentales que conocen algo del sistema de protección internacional.

Ya te presento la situación de tener que salir, por un tema de riesgo de la integridad yo particularmente no sabía nada de lo que era la figura del Refugio no sabía nada de eso, no sabía nada. Y cuando estábamos en el tema de buscar pasajes, para dónde irnos de una agencia de viajes las vendió dijo mire, porque nosotros le decíamos en la urgencia que teníamos de salir, entonces como los montos serán elevados porque éramos cinco personas. ¿Y por qué no se van como refugiados? Nos dijo, ¿Y por qué nos vamos a ir como refugiados? Le dije yo. No, es que mire que existe eso que se llama refugio y yo sé que aquí hay gente que yo le he vendido pasajes a personas que se van como refugiadas. Entonces yo le dije averigüe y me cuenta, entonces la mujer por internet se averiguó y me mandó unos links. A todas estas nosotros estábamos en un apartamento, como un Hostal ahí sin salir en Bogotá. Entonces era todo por teléfono y entonces ella me dijo que me mandaba al correo electrónico los links para que mirara. Entonces ahí que ahí miramos, ella me mandó los datos me mandó hasta la dirección en esa época de la vicaría, entonces me dijo si ustedes van los van a ayudar y así fue que yo supe que podía pedir refugio (M1).

La falta de información se agrava cuando ésta se presenta dentro de las propias instituciones chilenas que deberían conocer el proceso y orientarles en el ejercicio de su derecho a solicitar asilo. En su lugar, los entrevistados reportan que en diferentes instancias pareciera que se intenta desconocer su condición, aumentando los niveles de confusión y desmotivándolos a seguir con el proceso. Esto puede ocurrir por desconocimiento de los propios funcionarios respecto de cuáles son los procedimientos y condiciones que los solicitantes deben cumplir, así como los derechos y beneficios a los que pueden acceder. A pesar de esto, se produce una lógica paradójica. Por un lado, se observa el intento de los funcionarios públicos por establecer la veracidad de los testimonios de los solicitantes de refugio y determinar que efectivamente puedan atenerse a la condición de refugiados, en lo que pareciera ser un proceso altamente selectivo. Por otro lado, según indicaron los entrevistados, existen serias deficiencias en los servicios públicos para identificar cuáles son las necesidades de los refugiados, homologándolos a cualquier otro tipo de migrantes, sin ningún tipo de distinción entre las condiciones específicas de cada uno, particularmente en lo que concierne a un acompañamiento adecuado durante la solicitud de refugio. Esta situación, sumada a una espera caracterizada por la incertidumbre y a una dificultosa inserción en el país, provoca que en muchas ocasiones los solicitantes de refugio reciban la recomendación de algunos funcionarios públicos regularizar su situación migratoria como cualquier otro migrante, especialmente durante el proceso de regularización realizado en 2018.

En este sentido, los solicitantes de refugio tienen una serie de críticas al proceso, principalmente por la falta de información al respecto, incluso de los funcionarios públicos, que terminan por demorar y hacer más confusas las diligencias. De modo semejante, algunas personas critican que no se cumpla el contenido de la ley sobre refugiados (Ley 20.430), apuntando a un trato discriminatorio entre los refugiados de un país y otro, sintiendo que los latinoamericanos son más perjudicados en comparación a los provenientes de Medio Oriente.

Desde principio a fin, desde que uno llega a la oficina [del DEM] el proceso es bien agradable. Lo único sí, es la desinformación. Tú preguntas y nadie sabe, o sea, te mandan para un lado, te mandan para otro, pero claro, es entendible por cuanto a ellos el proceso se les salió de las manos (M3 y H2)

La ley fue una ayuda porque hubo por lo menos un reglamento, que yo digo los hicieron con los pies porque si tú miras la ley y miras el reglamento son la misma cosa. Se supone que el reglamento le debe haber ingresado a algo, pero dice, por ejemplo, los refugiados deberán tener un trato más favorable, lo dice La Ley, lo dice en el reglamento. Pero qué quiere decir más favorable. Dice el trato más favorable y en ningún caso inferior al que se le da a un migrante en igual situación. Entonces, según eso, el Estado ha violado la ley porque los refugiados sirios, los refugiados palestinos no están en las mismas condiciones que yo. Si al refugiado sirio, al refugiado palestino la han puesto un departamento, le han puesto subsidio, a todos les deberían dar porque ahí hay un tratamiento diferente para... ¿De dónde viene la plata? Eso no importa, pero la ley dice que tiene que ser en igualdad de condiciones para todos los refugiados, como que no va a distinguir entre un refugiado y otro, pero sí ha distinguido porque a ellos se les considera reasentados y a nosotros refugiados. (M1)

Otra crítica bastante extendida sobre el proceso de solicitud tiene que ver específicamente con la manera en que los funcionarios del DEM recogen los testimonios de las personas que llegan a Chile como desplazados. El principal problema radica en que muchas veces se consulta reiteradamente a los solicitantes sobre experiencias traumáticas recientemente ocurridas, incluso a los menores de edad, con tal de verificar la veracidad de la información. Esto hace que la experiencia sea vivida como una revictimización, sufriendo además de falta de apoyo psicológico para quienes lo necesiten.

El proceso fue tremendo, eso era lo más terrible, porque la revictimización de eso es tremendo, porque la primera ocasión como que uno todavía estaba como con el medio del susto y todavía estábamos completando la historia porque había parte de la historia que yo no sabía tampoco. Y ahí contó [mi esposo] y fue como duro. (...) De hecho yo no me despedí de nadie, sólo a mi mamá le dije (...), entonces como que uno todavía no asimilaba eso. Pero ya cuando en extranjería nos hicieron como unas tres entrevistas, y siempre había que repetir lo mismo. Entonces, en esas ocasiones, que fue como a los 4 meses, a los 6 meses, ahí sí que era duro. Y nunca, nunca hubo un

psicólogo ahí, nunca. Las preguntas eran así como crudas, como cuente y con detalle y en qué mes. Como que les interesaba mucho armar la historia para presentarlea... que ellos le presentaban en esa época a, creo que era, como un comité con el ACNUR que se juntaba una vez al año, nosé, algo así... pero no habían ningún tipo de... era así como sin anestesia. (...) Nosotros estábamos con las niñas, ellas iban a declarar y nosotros no le habíamos contado nada a ellas antes, era de vacaciones que veníamos a Chile, ellas no sabían que el papá estaba amenazado, que nos habían quemado la casa y eso lo tuvimos que decir delante de ellas en el DEM (M1).

No hay más acompañamiento, más que un apoyo psicológico o de repente algo social, donde te dicen, bueno ten paciencia, ten paciencia... porque me están echando donde estoy, ten paciencia, pero no tengo para la comida, ten paciencia, pero no tengo como buscar trabajo porque no tengo dinero. A ese nivel de desasistido estamos (M3).

Esta última cita no solo hace explícita la falta de acompañamiento del Estado a los solicitantes de refugio, sino que incluso revela la sensación de ser tratados con indiferencia y desidia por los funcionarios públicos, quienes piden esperar con paciencia la respuesta definitiva a las solicitudes, que se renuevan de 8 meses en 8 meses. Es importante notar que la espera se vive con ansiedad e incertidumbre debido a que no existe ningún tipo de claridad respecto del tiempo que pueden demorar en ser aceptadas o rechazadas, o más bien existe desinformación al respecto, ya que algunos funcionarios mencionan tiempos de respuestas que generan falsas expectativas:

Ahora el reglamento tampoco dice cuál es el plazo máximo en el que el estado tendrá que resolver la solicitud del solicitante. Nos dicen, el Estado estudiará la situación en menos de un año y máxima en un año tendrá una respuesta positiva o negativa. Pero en nada de eso se cumple, sí que hay gente que creo que lleva cuatros años. (M3)

Además, se puede apreciar, según el relato de los entrevistados, un uso impositivo del tiempo, muchas veces arbitrario y desigual, por parte de los organismos del Estado, puesto que si los solicitantes no cumplen con los plazos de los procedimientos son amenazados con la irregularidad y deportación. Dos testimonios revelan esta situación. Uno corresponde al de la ciudadana peruana encarcelada por haber sido asociada con grupos paramilitares, que decidió volver a su país unos meses después de solicitar refugio en Chile porque su madre estaba enferma y por la posibilidad de una sentencia favorable, pero al volver a Chile fue informada que su solicitud fue rechazada por haber excedido el tiempo afuera del país. El segundo caso es joven colombiano, quien comentó a uno de los líderes de las asociaciones entrevistados, que había renunciado a solicitar refugio a pesar de tener pruebas de la extorsión sufrida, pues al dirigirse al DEM le dijeron que se había cumplido el tiempo para y habiéndose cumplido el tiempo para hacer la solicitud, su hijo sintió miedo por

la posibilidad de ser considerado un inmigrante ilegal y, en consecuencia, ser deportado.

Yo pedí el refugio apenas llegué el 2010. Pero como en julio más o menos hubo la posibilidad de que proceso [judicial del cual me estaban acusando] saliera bien, porque cambiaron a toda la sala suprema, entonces mi abogado me dijo hay posibilidades que esto salga a favor. (...) Y bueno, me fui a Perú. Yo para eso pedí permiso acá. Aparte mi mamá estaba delicada, entonces yo aproveché para ir, porque les dije voy por la enfermedad de mi mamá y yo la verdad no pensaba quedarme tanto. Yo les dije me voy a quedar un mes, dos meses, máximo. Pero cómo llegué y en mi trabajo me dijeron: "Ya, si tú vienes te podemos reponer, no hay problema", me repusieron. Entonces yo dije qué bueno que me repongan y volví a trabajar. Volví a trabajar y me olvidé del asunto del refugio de acá, pero todavía no salía la sentencia de la corte, hasta que en diciembre salió y ahí tuve que venirme al otro día. Entonces, en realidad, [la solicitud de refugio] es del 2011. Yo llego y encuentro que me habían denegado el refugio, porque yo había pedido permiso para salir y no había vuelto. Yo lo pedí a Relaciones Exteriores, yo pedí permiso para viajar a Perú porque estaba solicitando refugio. (...) Y cuando regresé ellos me dijeron, apenas llegué: "Qué bueno que ha venido porque tenemos su respuesta" (...), me dieron la respuesta: que está denegada [la solicitud de refugio]. Tiene 48 horas y yo le dije no, pero si yo estoy volviendo porque mi situación estaba peor. Entonces me dijeron a tienen 48 horas para presentar una reconsideración. Entonces presente mi reconsideración y esta reconsideración me duró tres años para que me respondan, como el 2014 me respondieron y me aceptaron, pero en total si usted ve fueron cuatro años (M6)

Y eso es lo otro que dicen: es que ya pasaron los 90 días usted ya está ilegal y eso no es verdad, no constituye motivo para no poder solicitar asilo. Ese fue el caso que nos llegó hace poco, de un muchacho que le dijeron eso, entonces el muchacho estaba muerto de susto porque el primero de agosto se le cumplían los 90 días y la muchacha del DEM le dijo si antes de los 90 días usted no ha resuelto va a ser ilegal en cualquier momento lo van a expulsar (M1).

Debido a todos los motivos antes mencionados muchos solicitantes de refugio en Chile se sienten en un estado de aguda vulnerabilidad. Llegan a sentirse así debido a que sufren muchas adversidades por tener que adaptarse a un nuevo país, sin acompañamiento de instituciones del Estado y con dificultades para acceder a trabajos y viviendas acordes a sus necesidades, ya que por sus visas temporales los empleadores y propietarios son renuentes a firmar contratos con ellos. En este sentido, una de las cuestiones más criticadas es que el Estado y sus instituciones no atienden a la especificidad de su condición, puesto que habitualmente suelen ser considerados como cualquier otro migrante, pero quienes solicitan refugio no viajan con un proyecto migratorio como tal, a diferencia de la mayoría de los extranjeros, careciendo en muchos casos de contactos o informaciones sobre el mercado laboral.

Nosotros los planteamos hace tiempo como organización que fuera considerado dentro del registro de esa época, que eran la ficha de protección social, como con un Plus independiente del nivel académico del refugiado. Porque no es lo mismo el refugiado profesional que el profesional migrante, o sea, él pudo armar todo un paquete, convalidar sus títulos, traer sus documentos, nosotros no, a veces no elegimos ni dónde venir. Él pudo inclusive escoger donde ir a ejercer su profesión nosotros no. Inclusive nos resta [a los solicitantes de refugio], porque claro, como en el caso mío mi carnet dice que tengo profesión, y yo no sé a qué hora me pusieron eso (M1).

A tal punto puede llegar la indistinción entre refugiados y migrantes que, de acuerdo con lo señalado por la misma entrevistada, durante el proceso de regularización a comienzos del segundo gobierno de Piñera, en 2018, a muchos solicitantes de refugio les fue sugerido que trataran de regularizar su situación migratoria como la mayoría de los demás migrantes. Esto, a pesar de los años de espera por la respuesta a su solicitud de refugio y por los inconvenientes que les podría implicar, por lo que existe la suspicacia de que la motivación detrás fue disminuir la cantidad de refugiados en Chile:

De hecho, ahora que hubo el tema de la regulación migratoria ahí hubo una situación bien... y yo sé que el número... si en este momento se compara el número de solicitantes que hay, yo creo que debe haber bajado cantidades, porque muchos de los que eran solicitantes los motivó extranjería, y a través de ciertos personajes por ahí en redes sociales y todo, a que se inscribieran en el proceso de regularización y que dejarán de lado la solicitud de refugio, porque así le iba a salir más rápido. Ya a mí me llamó mucha gente: “¿Es que mire que yo hago?” — “Es que yase va a vencer el plazo” (...) Lamentablemente utilizaron figuras. Tenemos un amigo que es refugiado y él perteneció a la organización, inclusive quien participó en el comando de Piñera de esta cuestión, entonces conoce mucha gente que estaba esperando por su refugio. (...) Y mucha gente se inscribió, mucha, mucha, así que esa gente ya no es solicitante. Ellos dejan... no sé, es que entiendo con la regularización no necesariamente les dan un permiso de trabajo, a algunos le están dando [visas] temporarias, el que tenía contrato bien, pero el que no tiene contrato le van a pedir un contrato y se va a quedar con temporaria por mucho tiempo, porque si no cumple los méritos, no cumplen los tiempos de liquidaciones de AFP, no va a tener nunca. Y el asunto es que si para el estado se merman las solicitudes ya no va a tener que resolver todas esas solicitudes y no va a tener que atender a los refugiados, es como tratar de eliminar el refugio diciendo que no hay solicitantes (M1).

Durante la solicitud de refugio, dadas las complicaciones del procedimiento y el desconocimiento que existe, las personas suelen buscar orientación con diferentes organizaciones no gubernamentales, como FASIC o la Vicaría. Debido a que en la mayoría de los casos el viaje a Chile es realizado con mucha premura se desconoce a qué instituciones recurrir, y si se las llega a conocer, generalmente, es por el resultado de casualidades. Así les sucedió a dos de las mujeres entrevistadas. La primera se enteró de la existencia de la Vicaría gracias

a que una pasajera peruana que iba en su mismo bus, que también había sido refugiada en Chile, le recomendó visitarla, la segunda en cambio, supo de FASIC a través de otra persona que conocía a solicitantes de refugio en Venezuela y que estaba emparentada con sus hijos.

Yo me vine en bus por una causalidad, en ese bus viajaba una peruana que venía a Chile ya para devolverse. Era refugiada y ella venía, digamos, ya en afán de regresarse y a vivir a Perú porque su problema judicial ya había terminado. Entonces yo ahí en el bus la conocí prácticamente, conversamos y ella me recomendó "Anda a la iglesia, porque allá la Vicaría te va a apoyar (M6)

-¿Usted conocía la figura del refugio del asilo antes de venir?

- No me lo dijo la hermana de mis hijos, adonde llegué

- Ahhh, ella fue la que sabía de refugiados

- Si, fui a inmigración con ella y me dieron, no, eso es en el tercer piso en refugio, refugiados. Entonces expliqué yo tenía mis pruebas, mis películas, mis...no si me traje de allá la orden la fiscalía militar que me dieron cuando me llevaron presa, ahí ella preguntó y me mandaron para acá, la iglesia yo no sé qué. Y vine bueno a la municipalidad también me habló de FASIC, entonces al final vine" (M2).

Aunque en general los solicitantes de refugio agradecen la información y ayuda brindada por las ONGs, las experiencias son disímiles según cada caso, lo que produce diferentes valoraciones que en ocasiones pueden llegar a expresarse en una sensación de expectativas incumplidas y tratos arbitrarios. Esto último ocurre especialmente por la forma en que los funcionarios de estas instituciones distribuyen recursos entre los solicitantes, ya que pareciera que lo determinan de forma arbitraria. En consecuencia, para algunos, como uno de los entrevistados colombianos, que debió viajar solo a Chile debido al alto costo de los pasajes para una familia de cinco, la ayuda financiera que le prestó FASIC fue fundamental para reencontrarse con su esposa e hijos. Para otros, en cambio, la sensación es de un trato injusto, pues se han sentido postergados al no calificar para beneficios materiales, debido a que pudieron pedir alojamiento a familiares o en primera instancia pagaron un hotel:

Yo averiguando como hacía... allí aparece la fundación FASIC. Yo ya estaba acá y entonces yo ya había empezado a asistir donde una trabajadora social anterior, que se llama Y, una señora con una calidad humana fuerte, grande. Me atiende y se empieza a poner al tanto del caso, se dio cuenta cuando mi familia empezó a viajar y ya pues, por medio de FASIC, una plata que me dieron para un arriendo, no sé si fue por parte de ella que me dio como otra platica para que mi familia pudiera acabar de llegar. Lo cierto fue que se dieron las cosas y pudieron llegar... mi familia. Entonces llegaron a los dos meses precisamente de yo haber estado acá y los presenté a la fundación FASIC, estuvimos acá, y empezamos a hacer de nuevo los mismos papeles que ya FASIC me había asesorado para yo hacer a través del refugio político.(H1)

No nos dieron nada y nosotros veníamos (a FASIC). Como nos ponían citas para ir, cuando íbamos a las citas veíamos a la gente salir con bolsas, la gente salía con

colchonetas, como con frazadas, como con cosas. Y a nosotros nunca nadie nos dijo que nos podrían dar un tipo de ayuda. Nos preguntaron sí dónde nos estábamos quedando y, claro, como dijimos en hotel. Evidentemente, [dijeron] esta gente tiene plata, no les ofrecíamos nada. Bueno en ese momento nosotros estábamos haciendo el esfuerzo porque no sabíamos que existía nada, y en Colombia también, entre toda la familia habían juntado, nos mandaban. Y esto era tremendo. (M1)

Asimismo, las ONGs aparecen como sustitutas de las labores incumplidas por el Estado, lo que implica falta de coordinación con políticas públicas y falta de recursos adecuados para la cantidad de personas que solicitan refugio. Los solicitantes perciben este tema y, a partir de él, se produce una empatía con los funcionarios de las ONGs, a quienes se aprecia por la seriedad con que trabajan, pero, a su vez, se reconoce que muchas veces hay cosas propias de los desplazamientos forzados que escapan a sus competencias, como la falta de recursos o capacitaciones acorde a los contextos de violencia política vivenciados en otros países de América Latina.

No hay un programa que de verdad dé acompañamiento al refugiado. Aquí no hay eso. Hay voluntades personales de las personas que trabajan en las instituciones en el caso de FASIC, allá las asistentes que trabajan ponen todo su empeño, pero claro, no están amparadas por un programa que de verdad tome en cuenta todo. Ellas ejecutan lo que hay ¿Qué más pueden hacer? Ellas presentan sus propuestas a la medida de lo que hay, porque no pueden [tratarnos] como un migrante, porque los recursos deberían ser elevados, porque hay otras cosas que tratar. Por ejemplo, hoy en día, en la parte psicológica no es lo mismo que FASIC tenga un departamento de psicología con psicólogos de planta que se pongan la camiseta. ¿Por qué? Porque yo no creo que un psicólogo, cualquiera, sin preparación, con mucho respeto, sea capaz de comprender un caso que llega y le cuenta que viene traumatado, porque presencié otras cosas que ni son de la realidad ni de las noticias de acá (M1).

5.8 Proceso de asentamiento

El proceso de asentamiento en Chile es muy diferente para cada solicitante de refugio, generalmente asociado a los recursos económicos y el capital social que posean. Fue posible apreciar un amplio abanico de situaciones, que varían desde personas que pudieron costear alojamientos en hoteles u hospedarse con familiares radicados en Chile, hasta gente que debió dormir en la calle durante los primeros días de su llegada. Es importante destacar que esto último, aunque sin lugar a duda es muy decidor respecto de las dificultades para asentarse en el país, no es necesariamente determinante ni predictivo de una adaptación frustrada. Así lo demuestra uno de los entrevistados colombianos, quien lleva más de un año viviendo en Chile, logrando reunir el dinero suficiente para traer

a su familia unos meses después de su arribo, aunque debió soportar varias adversidades durante sus primeros días como desplazado.

Llegué a la terminal de buses. Me tocó pasar una noche allí muy fría, además que casi no dormí porque el frío no lo deja dormir a uno. Luego pasé a un albergue, estuve en un albergue y estuve en la calle, estuve en la calle inicialmente, pasando muchas necesidades, aguantando hambre, frío, sin poderse uno bañar, nada. Bueno, así estuve como cinco días hasta que ya llegué a un albergue y ahí estuve viviendo como dos meses más o menos. Hasta que ya pude recaudar una plática y ya cuando se dieron las cosas. Casualmente, cuando iba a llegar mi familia acá, yo ocho días antes había reunido la plata, la mitad de la plata, para poder dar donde iba a empezar a vivir (H1)

En contraste, las redes sociales que los solicitantes de refugio tienen en Chile, ya sea que las hayan establecido con anterioridad a su desplazamiento o luego de llegar al país, parece facilitar el proceso de asentamiento y adaptación. En estas situaciones los lazos con familiares o compatriotas resultan de ayuda, especialmente para conseguir donde alojar y obtener un ambiente de familiaridad.

Llegué a la casa de una hermana de mis hijos, de su esposo y su niña, chévere, los primeros días, chévere (M2)

Ella [una amiga peruana] me llevo a una casa y me dijo: 'Yo acá conozco a este peruano es refugiado. Te puede ayudar y por lo menos te va tener ahí un tiempo corto'. Y bueno estuve yo ahí en esa casa que era de gente peruana, pero al que yo conocía era peruano y también eran refugiado (M6)

Otra de las formas que permite a los solicitantes de refugio asentarse paulatinamente en el país es mediante el trabajo, por lo que gracias a ello sienten una sensación de autovalencia, además de facilitarles obtener recursos para abastecerse a sí mismos y a sus familiares, ya sea que vivan en Chile o que permanezcan en sus países de origen. No obstante, por lo general los trabajos a los que pueden acceder no corresponden a sus expectativas, independientemente de si trate de personas profesionales o no, puesto que la mayoría de los trabajos que ejercen distan mucho de los empleos que tenían en los países de los que provenían, caracterizándose generalmente por la precariedad, la informalidad o la inestabilidad. Así, si bien las personas comienzan a asentarse en el país mediante sus trabajos, no deja de ser una situación llena de dificultades e incertidumbres que sobrellevan mediante grandes esfuerzos.

Tengo una amiga que (...) me la conseguí aquí en Chile. También le dieron asilo político. Está trabajando, ella tiene como 7 títulos, sabe 3 idiomas, lo habla y lo escribe

perfecto, esta de cachifa, aquí le dicen "nana". Y bueno, esa familia gracias a Dios la tienen, porque es una tipa inteligente, educada, hace todo bien, cuida un niño, limpia la casa y gana bien. (M6)

A raíz del esfuerzo, y de mi esposa, estaba por la mañana y yo en la tarde. Luego pusimos otro carrito también que vendía en la tarde con sopaipilla por el tiempo de invierno. Bueno, empezamos a sostenernos y allí nos sostuvimos mucho tiempo en la venta ambulante y con el emprendimiento, desde que yo llegué aquí a Chile me empecé a hacerlo (H1)

5.9 Situación laboral en Chile

El acceso de los solicitantes de refugio al mercado del trabajo, de vivienda y a servicios educacionales se ve constreñido por estar sujetos a una larga espera por una respuesta del Estado a sus solicitudes. Respecto del mercado laboral en particular, se pueden enumerar tres elementos que son considerados como obstáculos por los solicitantes de refugio, que son: 1) falta de documentación de residencia definitiva; que dificulta la posibilidad de firmar contratos de trabajo; 2) alta competitividad del mercado laboral formal chileno; por lo que muchas personas realizan trabajos que no corresponden a sus expectativas; 3) falta de homologación de títulos educacionales extranjeros que acrediten sus competencias profesionales en Chile.

En relación con el primer punto, para los solicitantes de refugio la falta de documentos de residencia definitiva, aunque accedan a visas temporales por haber pedido asilo, es particularmente problemática, debido a que la mayoría de los potenciales empleadores se resisten a contratarlos por temor de que expiren sus visas o retornen a sus países. En consecuencia, mucha gente se ve imposibilitada de acceder al tipo de ocupaciones que ejercían anteriormente, lo que tiene un impacto negativo en su salud mental, como ya se señaló. Incluso, cuando las personas aceptan buscar trabajos por debajo de sus expectativas, tienen dificultades para conseguir empleos de baja calificación y remuneración. Así, la sensación de incertidumbre propia al desconocimiento de cómo el Estado responderá a sus solicitudes de refugio, se ve agudizada aún más por la desesperación que puede producir no encontrar un trabajo que les permita obtener ingresos regulares, por lo que mucha gente acepta ocupaciones para las que están sobrecalificados o comienzan a trabajar en el mercado informal.

Hoy en día, por ejemplo, en el caso mío, cuando me dieron mi primer carnet igual no me recibían para ciertos cargos porque la empresa decía "El cargo es de responsabilidad. Usted tiene un carnet de un año, si usted después de este año decide irse o para otro país, yo ya invertí en usted, en capacitación... hay una cantidad de cosas que usted va a dejar

tiradas es que se va a ir. Entonces cuando tengo una residencia definitiva hablamos". No me daban un cargo importante, bueno, que estuviera al nivel de mis conocimientos, de mi experiencia, porque no tenía una [visa] definitiva y le pasa a mucha gente, que no le dan un buen empleo por eso, imagínese, visas de 8 meses, eso no lo considera nadie (M1).

Nosotros al principio, como refugiados, mientras se presentaba todo esto de papelería no nos daban trabajo por no tener documentación ni nada en la casa. Entonces empezamos a trabajar de cuenta de nuevo nosotros, a vender yogurt con cereales en unos tarritos plásticos higiénicos, en un carrito de supermercado que conseguí y lo adecuamos. Y empecé así a trabajar ambulante en la calle, porque buscando trabajo no se encontraba nada (H1).

La situación antes descrita es reforzada por un mercado laboral formal altamente competitivo, en el que los requisitos de postulación son cada vez más exigentes, incluso para personas que cuentan con estudios universitarios. Como señala una mujer venezolana, esta situación genera una sensación de rechazo, desvalorización e incertidumbre por no encontrar un trabajo acorde a sus necesidades y expectativas.

[Mi hijo] tiene hasta el tercer semestre de administración, pero es así como... no califica... ¿Cómo que no califico? Y entonces todo mi currículum es mucho, quítale, o no, eso no es lo que estamos buscando. Viste que ahora la dinámica de cuando buscan trabajo, las ofertas laborales son unas cosas tan irreales, o sea, recién graduado con cinco años de experiencia máster y no les da para cumplir todo eso, porque ni siquiera yo lo tengo. Entonces a eso nos hemos tenido que enfrentar. Y por el otro lado peor, porque me presento a un trabajo de limpieza y me ven la cara y me dice, señora usted se ve que no limpia (M3).

También cabe mencionar que otra dificultad añadida para los solicitantes de refugio son la falta de validación de sus estudios. Por este motivo, muchas personas con estudios universitarios deben aceptar trabajos de menor calificación y remuneración, apreciándose como consecuencia, daños a la autoestima de los entrevistados. Así al menos le ha sucedido a una médico peruana quien no ha podido ejercer su profesión, como hacía en su país, porque no ha podido rendir el EUNACOM debido al costo que tiene, aun cuando sea un importante anhelo personal para ella.

Volver a trabajar como médico, ese es mi sueño. [Si me preguntan] ¿Cuál es tu mayor ambición acá en Chile? Volver a trabajar como médico. Es que al comienzo yo no podía validarlo [mi título profesional], yo cuando llegué quise validarlo, pero no me presente porque me fui a Perú. Al segundo año me presenté, pero no me fue nada bien porque no me había preparado. Yo pensé que era fácil la cosa, pero fue sumamente difícil. Entonces yo me decepcioné tanto, eso también me golpeó, no aprobarlo. Dije pucha, que mal estoy, no puedo trabajar así po', definitivamente.

Entonces yo estaba trabajando cuidando enfermos, además lo que yo ganaba me alcanzaba para mandar a Perú y sobreviviré acá, pero también necesitaba para hacer un curso de preparación, y ya yo me enteré que había que hacer un curso para prepararse, y ese curso cuesta como \$800.000 pesos, entonces yo nunca iba a poder tener acceso a ese curso. (M6).

5.10 Acceso a educación y vivienda

De manera más o menos semejante, la falta de convalidación de certificados educacionales, sumado al alto valor de los aranceles de los colegios, también ocasiona problemas en la inserción de los niños y adolescentes en la educación chilena. Así le ocurrió a una de las entrevistadas que llegó con tres hijas, ya que poco tiempo después de llegar a Chile consiguió que su hermana le enviase los certificados de estudios para convalidarlos, aunque por la demora de los trámites y por haber llegado poco antes del comienzo de clases, le fue difícil encontrar cupos disponibles, por lo que debió matricularlas en un colegio particular subvencionado debido a que los demás colegios privados eran muy caros para su presupuesto. Otra situación similar le ocurrió a uno de los entrevistados con hijos, aunque con las escuelas deportivas, específicamente de fútbol, ya que, según relató, en Chile existe discriminación hacia los extranjeros.

Consecuentemente, sus hijos han visto truncadas sus posibilidades de convertirse en profesionales, por lo que el mayor de ellos debió regresar a Colombia.

Mi hermana pronto nos mandó los certificados [de estudios de mis hijas], pero nosotros a la semana siguiente estábamos preguntando eso de la escuela. Nos mandaron al Ministerio de Educación y en el Ministerio de Educación nos dieron una lista de colegios, pero nadie nos dijo cómo funciona el sistema educativo acá. El caso es que forzamos el periplo por todos los liceos con letras para ver dónde había cupo y no nos recibían. Llegamos en marzo, pero los cupos ya estaban cerrados. (...) Finalmente no conseguimos y nos dijeron “busquen en un subvencionado, ahí sí que con seguridad hay. Ustedes van a tener que pagar, pero ahí hay cupo”. Nosotros, bueno, hagamos el esfuerzo y la metimos ahí por un colegio. (...) Inicialmente [en Colombia] estudiaron en colegio personalizado, que es distinto al personalizado de acá, el personalizado de allá son 6 o máximo 8 alumnos por curso. [Son] pagados pero la clase media los puede pagar, bueno, cuando la clase media hace un esfuerquito. Nosotros éramos clase media y lo podíamos pagar. Acá ni pensarlo. (M1)

Los tres [mis hijos] son deportistas de alto nivel. Ya en Colombia, en el fútbol los dos muchachos (...) jugaban en el atlético nacional, en las reservas, pero al llegar aquí resulta que nos dimos cuenta... no, no... o sea, manejan una mentalidad todavía de que no... primero lode acá [de Chile] y luego lode afuera, no importa el talento. Entonces, de hecho, la

ANFA acá, que es la parte de las leyes de fútbol y todo eso, nunca para el extranjero. (...) Entonces pongamos, el hijo mío de 14 y el otro de 18, en verdad se les pasa el tiempo a ellos de hacerse profesionales. (...) Entonces el hijo mío, el de 18 regresó a Colombia, hace como tres meses ¿por qué se fue? Porque vio que aquí no había las posibilidades del fútbol, por la misma negligencia (...) de acá. Todavía tienen la mente encasillada, pienso yo, en pensar solamente en lo de acá y no en el talento que pueda apoyarle y tener más variedad, más posibilidad, al tener otras personas. (H1)

En parte por lo anteriormente descrito, los solicitantes de refugio han tratado de participar e incidir en instancias y organizaciones de carácter público, con la intención de proponer y acordar criterios necesarios para satisfacer las necesidades más inmediatas de cualquier refugiado. En este sentido, como se puede apreciar por lo señalado en ambos testimonios, el acceso a la educación para los refugiados en Chile pareciera ser mucho más difícil que en varios otros países del resto del mundo.

Nosotros vimos en la Cumbre del Refugiado. La idea que se sostiene ahí es como que haya un estándar de atención al refugiado en todos los países donde hay el estatus de Refugio como medida de atención inmigrante. Entonces ahí, por ejemplo, no creo que vayan a medir por lo más bajo, sino por una cosa media. Hay muchos países donde el refugiado tiene por lo menos un cupo en la educación superior, porque allá lo vimos, pues que la cantidad de refugiados que hay de organizaciones, casi todos son jóvenes y todos están en universidades, pero súper bien, en Europa, Estados Unidos en todas partes. Y su universidad está completamente cubierta, todo, no tienen que pensar en nada. Y aquí ni siquiera un cupo, ni siquiera un puntaje, ni siquiera en el registro único de hogares (M1).

En materia de vivienda, al igual que sucede con la educación y el mercado laboral, las personas tienen muchos anhelos y expectativas, pero los elevados costos y las visas temporales perjudican sus posibilidades de conseguir una habitación que se ajuste a sus necesidades, obligándolos a caer en situaciones de hacinamiento, o de pasar periodos esporádicos en la calle. La experiencia de una de las mujeres que llegó con más recursos a Chile, demuestra las dificultades que se atraviesan para arrendar una vivienda, generalmente a precios más altos de lo esperado, pero más importante aún, da cuenta de la circunstancialidad y casualidad con que ocurre, puesto que depende únicamente de la disposición que tengan los propietarios y del dinero que se les ofrezca.

-Conseguimos un apart hotel un apartamento en Diagonal Paraguay. Era una cosa horrorosa, (...) un departamento bien, pero el ascensor era horroroso y también era caro. Entonces, si vamos allá, Santa Isabel, Diagonal Paraguay con Portugal, ahí yo me puse a mirar los letreros que arrendaban y decía "Departamento para turista. Amoblado. Tres habitaciones. Valía menos de lo que podría valer una semana en un

hotel. (...) Entonces llamamos al señor (...) y el hombre nos dijo: "Ustedes son turistas, así es que no sé... ¿Tienen \$1000 dólares de garantía?" Nosotros pues "No hoy, pero los conseguimos

— "Si se los consigue yo se lo arriendo". (...) Hicimos un contrato, si hasta notario, lo hicimos por 6 meses, con los \$1000 dólares de garantía.

-¿y ahí pedían visa?

-A él no le importó porque como éramos turista y tenía los \$1000 dólares. (...) Nosotros no le tomamos el peso a eso y estuvimos ahí marzo, abril, mayo y empezó junio y empieza un hacer frío tan terrible, y pagamos el agua y fuimos a pagar el primer mes (...) y eran como \$150.000 ¡En el 2007! Entonces yo le dije a mi marido: "Estamos pagando 500 mil pesos, 150 de agua. ¡Es mucha plata!" Y empecé a mirar en el periódico a ver cuánto valía un arriendo, y ahí conseguimos un apartamento que también corrimos con una suerte, porque también le dijimos al señor: "Mire, nosotros estamos pagando esto, pero la verdad no podemos más y estamos dispuesto a darle la garantía para que nos arriende". Dijo: "Sí, yo no tengo problema, yo les arriendo".

Otra familia, en cambio, que si bien llegó con menos recursos pero tenía parientes en Chile, muestra que esta disposición de capital social no garantiza una resolución expedita del problema de la vivienda, pues la convivencia se hace difícil en espacios pequeños y, al no tener trabajo ni ocupación, pasan buena parte del día deambulando en barrios y centros comerciales, especialmente cuando las condiciones climáticas no los acompañan:

Estar aquí es como vivir con la suegra, sintiéndote siempre que eres un estorbo, que estás molestando, que... que... que... los estás haciendo sentir incómodos, viendo que pelean... que... ya no es lo mismo, que en un principio si eras útil para ayudar y acompañar, pero ya ahora no... Entonces tenemos esa dinámica que yo creo que es la mayoría de todos los que migran...

I: Mmm...

P: Aunque tengamos familia acá, no es lo más cómodo y eso te angustia mucho. Nosotros salimos para distraernos, que el mall, que otro mall, vamos sin tener nada que comprar, pero al menos se pasa el día y también el frío (M3 y H2).

5.11 Acceso a salud en Chile

Los solicitantes de refugio, generalmente, son aquejados por varios problemas de salud asociados a los aspectos ya descritos del contexto de proveniencia y al proceso de solicitud mismo, el estrés asociado a ello y a las experiencias de violencia sufridas en su tierra natal. De este modo, se replican varios problemas señalados, en particular respecto de la manera en que el Estado responde a la situación de refugio. Si bien todos los solicitantes de refugio tienen acceso al tramo A de FONASA, se repite entre los testimonios 1) la ausencia de información clara sobre el sistema de salud chileno y los beneficios a los que puede acceder los ciudadanos de otros países que debieron desplazarse forzosamente; y 2) la falta de especificidad con la que el Estado aborda la situación del refugio.

En relación con la falta de información y las consecuentes confusiones sobre el sistema de salud chileno, se pueden citar dos ejemplos mencionados por los entrevistados. El primero de ellos, tiene que ver con la ausencia orientación de parte de las ONGs, de modo que las personas pueden fácilmente equivocarse y contratar planes de salud privados que no se ajustan a sus necesidades económicas. El segundo, demuestra que no existe total claridad respecto de cómo funciona el sistema de FONASA, aun cuando hayan contado con ayuda de asistentes y trabajadores sociales, pues una oportunidad en la que su hija estuvo enferma no pudo ser atendida ya que aparentemente habían tenido problemas con las cotizaciones.

Mire ahí yo en lo personal no he necesitado como un tipo de atención especial de salud. En esa época [cuando llegamos a Chile] no nos dieron nada de información allá, nada, nada de información. De hecho, nosotros incurrimos en un gasto, pero grandísimo porque nos preocupamos mucho de la salud. Yo decía si las niñas se me llegan a enfermar qué hago, pero ellas nunca fueron enfermizas, pero veníamos con tratamientos de ortodoncia, la niña mayor y yo. ¿y cómo es una ortodoncia, cómo hacemos? Averiguamos por allá una señora nos ofreció un plan de atención a todos y nosotros felices porque ya no nos pidió nada. Pero claro que no nos iba a pedir si no sacaron hasta los ojos, la clínica cobró \$25.000 mensuales en esa época para que nos revisaran, eso era lo usáramos o no lo usáramos, pero cada revisión era \$12.500 pesos. ¡Ay Dios! Nos metimos a eso y ella nos contactó un ejecutivo de [una Isapre], que también nos entregó un plan de salud que pagamos como \$150.000. Él no se explicó que las mujeres, por el riesgo, que cómo éramos cuatro mujeres, y nosotros pagamos eso como un año. Cuando yo empecé a trabajar, ahí me enteré de cómo era el sistema de salud y dije no, ya chao. (M1)

Nosotros al principio, por el tema de salud, nos hicimos por medio de Fon... ¿Fonasa? Fonasa...Nos hicimos suscribir, de acá también nos dijeron como hacíamos, fuimos allá también con una trabajadora social. Pero hace como dos meses, la hija mía, tuvo un dolor como de espalda o algo y fue con mi esposa a que la atendieran y no la atendieron. Aparecía como vencido, no sé la inscripción. La inscripción como que vence, como cada seis meses. No entendí bien, entonces había que ir de nuevo como a obrar. (H2)

Otra cuestión que para algunos solicitantes de refugio es problemática, nuevamente relacionado a la manera general en que la situación de refugio es abordada por el Estado de Chile, es la falta de atención adecuada y pertinente a la población que sufrió desplazamientos forzados. En este sentido, se repite la sensación de postergación y la falta de atención a las necesidades específicas de los refugiados.

La vicaría hizo una reunión para explicar que ya los refugiados teníamos derecho al nivel A, al nivel de indigentes, y ahí los refugiados [dijeron]: “¡Ay! ¿Cómo que indigentes? Nosotros no somos indigentes” — “No es el título que le dan a la persona, es igual que un chileno”.

Claro entonces ahí la conclusión es: un refugiado [para] el Estado que simplemente le da toda la atención, pero claro le da toda la atención al igual que a un chileno pobre. Pero como se hace que nosotros, como refugiado, tengamos un tratamiento especial del estado si ni a sus mismos connacionales se los da. (M1)

Cable aclarar que, pese a las críticas mencionadas, muchas solicitantes de refugio que son atendidos en el sistema de salud público agradecen los servicios y los valoran positivamente. Ahora bien, es necesario apuntar a que varios de los entrevistados comenzaron a sufrir de más problemas de salud una vez llegados a Chile, que comprenden afecciones tanto físicas como psicológicas, por lo que en varios casos se vuelve necesario asistir continuamente a tratamientos médicos. Esto puede ser graficado con el caso de una mujer venezolana que sufrió un infarto llegando a Chile, quien agradece la calidad de la atención que ha recibido en el hospital al que acude, pero también permite apreciar que no había sufrido de afecciones a su salud hasta que llegó a Chile:

-Hace 3 o 4 meses me dio un infarto y me atendieron maravillosamente en el Hospital San José. Una maravilla. Desde el médico hasta la que limpia, fabuloso. Me dan mis pastillas, tengo mi tratamiento y gracias también a la Fundación Fasic, me han ayudado mucho, espiritual y materialmente. Estoy muy agradecida de Chile (...) Estoy haciendo terapia cardiovascular dos veces a la semana. En el Hospital San José (...)
-¿Y usted allá en Venezuela había tenido problemas de salud o este fue así como un primer remezón?
- Si, primera vez, primera vez, no tenía nada, nunca nada (M2)

5.12 Necesidades de salud mental

Como se registra en la bibliografía internacional, entre las necesidades de salud más recurrentes de los solicitantes de refugio se encuentran las vinculadas a salud mental. Cabe recalcar que esto es una experiencia relativamente nueva para las personas provenientes del extranjero, ya que muchos dicen que no conocían de la existencia de este tipo de afecciones en sus países, pero estando en Chile, además de familiarizarse con ellas, han comenzado a sufrirlas.

Las patologías, cosas que la gente no sufría en su país de origen las empieza a sufrir acá, por ejemplo, para nosotros el estrés no existía y la depresión no existía. Hasta que yo llegué y [conocí las] licencias por depresión, yo no sabía que era una licencia. Empezar a familiarizarse con eso... y eso se pega. (M1)

La emergencia o agudización de los problemas de salud mental puede deberse a diversos factores, pero los más significativos en los testimonios de los entrevistados son: 1) el estrés postraumático que manifiestan las personas que

experimentaron situaciones de violencia en sus países de proveniencia; 2) la dificultad al adaptarse a un nuevo país donde desconocen las costumbres y 3) la falta de realización personal y pérdida de autoestima por la descalificación profesional; y 4) ser objeto de discriminaciones xenofóbicas. Estas cuatro causas a menudo se conjugan en la experiencia de una sola persona.

Es interesante notar que los problemas psicológicos pueden llegar a repercutir en la rutina de las personas, especialmente sus hábitos alimenticios, y, de ese modo, perjudicar su bienestar físico. Esto puede ser cotejado con la experiencia y el testimonio anteriormente citado recientemente de una mujer venezolana que sufre un infarto al llegar a Chile, ya que éstos problemas coinciden con el cambio de dieta que ha tenido luego de arribar al país, donde ha comenzado a consumir más comida rápida y productos procesados. Otra entrevistada apunta a esto también, ya que señaló que una conocida de ella, que también solicitó refugio en Chile, ha comenzado a tener síntomas de depresión a causa de la incertidumbre y falta de familiaridad que ha experimentado, lo que ha desembocado en un cambio negativo para su dieta:

Estamos en depresión, estamos en añoranza. La añoranza yo creo que tiene que ver más con la estabilidad con la que uno tenía. Yo tengo acá una compañera y colega, una amiga y colega, que ella me decía: “Estoy comiendo mal, yo no comía mal. Por último, yo a mis hijos les podía dar comida allá bien”. Claro, ella está añorando la estabilidad que tenía... pero es la añoranza, es añorar estar tranquilo. O sea, yo he tenido, digamos que un carrusel emocional porque, justamente, uno no está ahí [en su país]. En algún momento yo pensé en devolverme, pensé que no podía más. (M3)

Para muchas personas, a la base de la sensación de incertidumbre y extrañeza se encuentra el estrés postraumático sufrido luego de experimentar y estar expuesto a diversas situaciones de violencia en sus respectivos países. Por este motivo varios solicitantes de refugio han tenido que recibir atención psiquiátrica y psicológica, aunque las percepciones sobre los resultados son bastante dispares. Para algunos, el tratamiento que ha recibido en una universidad con atención especializada para los refugiados fue positivo, a pesar de que este servicio ya no está disponible. Para otra mujer, en cambio, la atención psicológica que brindan las ONGs y las universidades merecen más reparo, ya que considera que los psicólogos, muchos de ellos practicantes, no tienen las competencias ni experiencia suficiente para comprender la situación de los refugiados, desconocen las condiciones de violencia de las que proceden estas personas y la incidencia que las condiciones políticas tienen en la vida cognitiva y emocional de los sujetos.

Un psiquiatra acá, el que me atendía después que cerró la Vicaría, porque yo estaba en tratamiento psiquiátrico que me daban para la depresión, para el problema del

estrés postraumático. Había unos psiquiatras de la Universidad Alberto Hurtado, ahí crearon una clínica psicológica para refugiados. (...) En este tiempo me atendió un psiquiatra y una psicóloga, la psicóloga buenísima, excelente, y el psiquiatra que me atendió ahí y escuchó toda mi narración. Él me dijo “cómo ha podido soportar tanto”. Él se sorprendía que yo pudiera estar tranquila trabajando y no me hubiera dado un patatús. (M6)

También si son estudiantes en práctica y cuando se van de vacaciones, se van de vacaciones y la asistencia psicológica lo mismo. Entonces, FASIC creo que tiene con la Universidad Alberto Hurtado, que tiene lo de psicología en la clínica psicológica, y la Vicaría tenía con... pero todo mandado de externos y esos externos no... Entonces yo te digo, un chico que está terminado su carrera, que no tiene herramientas suficientes para enfrentar... Esto está hasta traumante para ellos, así pollos terminando apenas la carrera, habiendo visto toda la teoría que se ve y le llega alguien y le diga: “Mire, yo estoy en esto porque yo vi como desmembraban a mi primo” —“¿Cómo así?” —“Sí, que lo que pasa que le quitaron los brazos, después de las piernas, esto y lo otro, le cortaron la cabeza”. Cómo se enfrenta a eso. El solo relató ya te trauma. Así cómo va a poderle darle una solución es complicado. (M1)

Por último, cabe señalar que hay otros dos elementos que parecen propiciar aflicciones a la salud mental de los solicitantes de refugio, asociadas principalmente a las dificultades para adaptarse a Chile. El primero de ellos son los obstáculos que presenta el mercado laboral formal para acceder a empleos similares a los que tenían en sus países de origen, obligando en muchas ocasiones a los solicitantes de refugio a aceptar trabajos que ni siquiera se corresponden con sus estudios ni profesiones, lo que, además de implicar una baja en sus salarios, afecta negativamente a su autoestima. Sumado a esto, las expresiones de discriminación racista y xenofóbica tiene un impacto negativo sobre la salud mental de las personas que piden asilo.

Porque uno llega acá y no conoce a nadie, sin familia, la gente te mira mal porque dice “¡Ah no! Este es otro de país peruano.” O sea, discriminación. Y si uno no es Rubio no te aceptan, (...) es xenofobia. Claro, no es la mayoría pero hay gente así. Entonces a uno le duelen esas cosas y yo andaba muy triste. Más deprimida yo estaba trabajando en algo que yo no me había preparado. Yo era médico y qué hacía trabajando de auxiliar de técnico. Y bueno, si bien el sueldo no era tan bajo, pero igual no me sentía bien. (M6)

De alguna manera también el hecho de estar en un contexto distinto... tus propias capacidades ya no son valoradas como antes ¿No? Yo le comentaba a la chica de asistencia social, que yo nunca había sido tan rechazada en mi vida. O sea, a mí nunca me costó tanto conseguir trabajo como ahora porque si no estoy sobrecalificada, no estoy tampoco dentro de lo esperado. Entonces nunca me han rechazado tanto. Por lo general, yo conseguía trabajo en el momento en que lo buscaba. Viste que ahora la dinámica cuando buscan trabajo... las ofertas laborales son unas cosas tan irreales (M3).



Imagen 6: Migrante residente de Antofagasta en su lugar de trabajo. Fuente: Programa de Estudios Sociales en Salud.

6 Redes y participación social

6.1 Relación con país de origen

Aunque muchos de los solicitantes de refugio lleven años viviendo en Chile, siguen manteniendo lazos y relaciones con sus países de origen, sobre todo con familiares que permanecieron viviendo allá. Muchas personas al viajar dejaron atrás muchos vínculos de parentesco, pero continúan pendientes del bienestar de sus familiares, bien sea que lo manifiesten a través del envío de remesas o por la preocupación ante las dificultades que puedan enfrentar en países con crisis políticas y financieras. Así, por ejemplo, una mujer peruana, mientras esperaba la resolución de su solicitud de asilo, envió permanentemente dinero a su madre para que pudiera pagar los servicios de una enfermera que la cuidara, del mismo modo una mujer venezolana, prefirió dejar su jubilación a disposición de sus hijos que quedaron en Venezuela, a pesar de que son profesionales.

Ya estaba muy anciana mi madre. Mi madre necesitaba una persona que la atendiera más bien. Y yo también desde acá tenía que mandar para allá, porque mis otros hermanos no están en buena situación, los que están en Lima por lo menos. Hay otro que está en el norte que también es médico, pero los médicos tampoco están en tan buena en situación. En Perú el médico no es como acá, que por lo menos tienen un sueldo más o menos digno [con el] que uno puede vivir tranquilo. Allá el médico que tiene dos hijos en universidad ya está arruinado, porque necesitan los recursos para poder mantenerlo. Mi hermano mayor, mi hermano que es médico, trabaja en el norte y tiene cuatro hijos. Imagínate. (M6)

Mis hijos están subsistiendo, subsistiendo, uno es director de informática en el mercado de Chacao, que es independiente. Es un mercado muy grande, y él trabaja para la alcaldía de Chacao, que es la única oposición que queda en el país. (...) Bueno, él me dice que en ese mercado los que van a comprar son puros millonarios, él no puede comprar un kilo de arroz ahí. O sea, no le alcanza, él hace otras cosas, por eso les dejé la pensión, que la cobren ellos y traten de sobrevivir, aquí no alcanzaría para nada. (M2)

Es común que una buena parte de los solicitantes de refugio vean obstaculizadas o directamente erradicadas sus posibilidades de retornar a sus países, sobre todo aquellos que sufren algún tipo de persecución política. Así le ocurre a la mujer peruana cuya historia hemos relatado, ya que de volver a Perú sería detenida a la espera de la sentencia por su segundo proceso judicial. En otros casos, aunque los refugiados puedan volver, al hacerlo sienten miedo por la posibilidad de ver su integridad física en riesgo, particularmente quienes

debieron emigrar luego de haber recibido amenazas:

Ellos dicen “pero que venga, la estamos esperando, que venga, pero apenas llegué la vamos a detener, porque ella es una reo ausente.” No ves que mi caso estaría nublado. El proceso judicial sería nulo, pero no la detención. Entonces, yo debería estar detenida hasta que se resuelva el caso. Imagínate Cuántos años estaría detenida en Perú. Ya se equivocaron 2 veces, no voy a ir para que se vuelvan a equivocar, no voy, pero eso a mí me causó una tremenda pena. No voy a volver a poder a volver a mi patria, no poder estar con mi familia, mis familiares, ver la tumba de mi madre. (M6)

A Colombia yo fui en diciembre, después de once años fui. Yo fui y sentía mucho temor. Fui a Cali y la sensación, o sea nunca me dejaron salir sola, de mi casa siempre salí con mi hermana y conduje como unas cuatro veces, pero ahí mismo recordé todo. O sea, yo cuando me vine para acá, escuchar una motocicleta al lado del auto para mí era terrible. Y ahora también, cuando fui [a Colombia] que salí en el carro de mi hermana y cuando en un semáforo de pronto sentí a una motocicleta al lado sentí terror. Sentí mucho terror. (M1)

Ahora bien, es importante subrayar que a pesar del temor o la inseguridad que puede producir a los refugiados volver a sus países de origen, ello no les resta el deseo de involucrarse y participar en instancias ciudadanas para colaborar la situación de sus países y ayudar a las personas que necesiten refugio. Ese es el caso de una de las entrevistadas, quien con el tiempo se volvió líder dentro de la organización de refugiados colombianos, llegando a participar de las negociaciones entre el Estado y los grupos paramilitares, desde su condición de refugiada. De su experiencia ella destaca la relevancia de la participación ciudadana de los colombianos, tanto para mejorar las condiciones en Colombia como para ayudar a quienes necesiten refugio.

Los colombianos necesitan, todavía, seguir pidiendo refugio, porque las cosas en Colombia no están bien. De hecho, la guerrilla no toda negoció, hay algunos frentes que no negociaron, y esos frentes están activos. El ELN [Ejército de Liberación Nacional] todavía no negocia porque la mesa la tenían en Ecuador, pero la tuvieron que trasladar a Cuba por los mismos temas de seguridad. Nosotros estuvimos en Ecuador en un encuentro de víctimas del conflicto armado y nos reunimos con la mesa del ELN, los que van a negociar, y ellos lo dijeron inclusive, ellos tratan súper mal a los refugiados, no quieren a los refugiados porque para ellos nosotros somos como las ratas que abandonan el barco. Ellos se dicen nuestros defensores, porque ellos se suponen que actúan para defender el pueblo colombiano, pero nosotros tampoco nunca le hemos pedido que nos defiendan de esa forma y yo no me siento representada por ninguno de ellos, o sea no. Y ellos fueron muy claros, la negociación va a ser en la medida de ellos y sí o sí con la participación de todas las instancias de la sociedad civil, hasta inclusive nos dijeron a los colombianos que se encuentran viviendo en el exterior. (...) Entonces, cuando dicen con la participación, ahí nosotros tenemos que participar, porque si nosotros no participamos ellos

tampoco van a negociar. Entonces puede que en Colombia haya sociedad civil de víctimas, pero nosotros no nos podemos quedar por fuera, porque se supone que nosotros en algún momento, la gran mayoría, quiere regresar y nosotros tenemos que ayudar a construir al país que queremos volver. Entonces si no participamos no hay nada, entonces en eso estamos, en hacerle conciencia a la gente que a todo nos toca. (...) Que se pongan las pilas y que nos integremos, porque la única forma de exigir es estando unidos (...), y también dejar la puerta de los que necesitan entrar acá, porque hay muchos que van a necesitar entrar [como refugiados] (M1).

6.2 Relación con la comunidad de pertenencia en Chile

Los solicitantes de refugio establecen relaciones con sus compatriotas en Chile, muchos de los cuales son también refugiados. Vale notar que esta condición resulta paradójica, ya que puede servir como un catalizador para reunir a gente con vivencias e intereses en común, pero en otros casos, sobre todo para quienes provienen de países con altos niveles de violencia, puede generar desconfianza e inhibir la organización. Por ejemplo, la comunidad de peruanos refugiados en Chile pareciera ser una de las más sólidas, en parte porque ha sido uno de los grupos migrantes de mayor antigüedad en el país, lo que posiblemente les ha permitido conformar organizaciones por más tiempo. En contraste, la colectividad de colombianos ha sido más reacia a congregarse por el temor y suspicacia de encontrarse con personas vinculadas a sus victimarios, aunque paulatinamente esas inquietudes se han disipado, en la medida en que han demostrado servir como puntos de comunión y defensa colectiva de sus intereses.

- Me contaba que pertenecía a varias organizaciones, como la de refugiados peruanos. ¿Desde cuándo participa en ella?

- Ahora, más o menos, como cuatro años, casi desde que llegué. Bueno yo cuando llegue no conocía a nadie, y ya cuando llegué y estuve acá fui conociendo a los peruanos que había más que nada porque la Vicaría prestaba un servicio a los refugiados. (...) Entonces en la Vicaría me daban nombres de otros peruanos que también eran refugiados. Es así que en las reuniones de la Vicaría me encontré con otros peruanos que estaban refugiados y que iban a la Vicaría, y por ahí fui relacionando. (M6)

No nos gustaba juntarnos con colombianos porque nos daba miedo. En esa época no nos juntábamos. Por allá por el 2008, a finales del 2008 más o menos, con los talleres [artísticos organizados por la Vicaría] las niñas... las niñas empezaron a ir a esos talleres los días sábados. Entonces ahí vamos varias mamás, "y usted de dónde es" y no sé qué más. Ahí conocí al papá de unas niñas que iban también ahí, él había sido profesor universitario en no sé qué, él dijo: "Yo tengo unos amigos con los que he estado conversando y hemos estado pensando en hacer una organización, les invito a mi casa. (M1)

Así como las ONGs han coadyuvado, directa o indirectamente, en la creación y consolidación de organizaciones de refugiados en Chile, algunos municipios también han facilitado la constitución de tales agrupaciones al circundar ciertas exigencias burocráticas que contrarían o dificultan. Una de nuestras entrevistadas comentó como un funcionario de la Municipalidad de Estación Central orientó a un grupo de refugiados colombianos a constituirse como una colectividad con personalidad jurídica.

-¿Y la organización de refugiados se articula después que ustedes llegaron?

- ***Sí, en el 2008 empezamos a conversar y en el 2011... en 2009, más o menos, ya era más o menos organización, y FASIC nos ayudó a eso. No nos dejaban constituirnos porque nadie tenía [visa] definitiva, cuando ya teníamos definitiva en estación central nos permitieron... porque lo otro que nos decían es que todos viviéramos en la misma comuna. ¿Cómo hacemos para vivir todos en la misma comuna pues?***
- ***¿Y eran sobre todo refugiados colombianos?***
- ***Sí, la organización de refugiados colombianos***
- ***¿Existía ya antes la de peruanos?***
- ***La de peruanos lleva mucho tiempo, sí. Y ahí en Estación central nos dieron la posibilidad de armar la organización, hacer los estatutos ahí, y el funcionario que nos Atendió nos dijo: “Coloquen toda la misma dirección”. Entonces no había que llevar certificado de domicilio de donde estábamos ni inventarla, sino que todos pusimos la misma dirección sin ningún problema. Y nos aceptaron los estatutos y ahí tenemos la personería de Estación Central por eso. (M1).***

6.3 Relación con el país de llegada

La relación de los solicitantes de refugio con Chile y sus habitantes está llena de matices y complejidades, que a ratos podrían parecer incluso contradictorias, pero que dan cuenta, por un lado, del alivio y la gratitud que sienten por haber sorteado las persecuciones de las que fueron víctimas en sus países de origen, y, por otro, de las dificultades que han debido enfrentar en Chile. En este sentido, y reforzando lo que ya se había dicho previamente, muchos de los migrantes desplazados viajan a Chile sin mucha premeditación, aunque motivados por la supuesta seguridad y estabilidad económica del país, pero una vez asentados se percatan de una serie de situaciones que contrarían sus expectativas. Así, por ejemplo, fue común dar con opiniones en el exterior que caracterizaban a Chile como la Suiza de América Latina, pero que luego de estar unos años en el país empezaron a divisar diversas problemáticas, como altos niveles de desigualdad y pobreza, existiendo lugares donde se concentran hechos de violencia; y altas exigencias del mercado laboral, con las consecuentes dificultades para acceder a él.

No yo... Chile, capital Santiago. Ni idea de cómo era Chile, ni idea. Y claro, luego también la gente, los que han llegado después, mucha gente que ha escogido [dice]: "No es que a mí me contaron que Chile era pero maravilloso, que aquí esto era llegar y recoger plata, que esto era maravilloso". O sea, nunca la gente se imagina que existe La Pintana, que existe La Pincoya, que existe la Santa Julia, La Rosita Renard, la gente no sabe. (...) Yo conozco colombianas que viven aquí en Ñuñoa. En Ñuñoa hay poblaciones, hay Villas. Sí, la Freire, sí, la Exequiel. Váyanse a la Exequiel, vayan a Rosita. Eso no es Ñuñoa. (...) Hay un edificio y desde edificio por la noche se ve cómo se echan balas en la Rosita Renard, y ellos no sabían, decían: "Yo no me imaginé... no, esto es terrible." Que como se vende que Chile es la Suiza de Latinoamérica. (M1)

-Y de Chile ¿Qué conocimientos tenían, qué proyecciones, ideas sobre este lugar donde estaban partiendo?

-Bueno, ocurrieron dos modalidades, teníamos la versión de nuestra familia, que por su puesto era la más real, y que, bueno, este es un país duro para migrar, que es un país muy costoso, pues, lo que es la realidad. Y la visión que se presentaba, digamos, a nivel macro, que es la Suiza latinoamericana, que no es la real, digamos que este fue como el marketing que se hicieron para traer la inversión extranjera, pero obviamente está la versión real, que es que cuando uno llega acá es un país muy duro, es muy fuerte. Y por eso te digo yo, nunca me vine para acá con intención de migrar, yo me vine por otro motivo, me vine para ayudarlos [a la familia de mi hermano con leucemia]. Y bueno, eso fue por ese lado, pero mis intenciones nunca fueron migrar. Me quedé como migrante porque entre eso y volver al desastre de Venezuela prefería quedarme acá intentándolo. (...) O sea, jugármela, ya como que mucho mejor que irme allá, aunque yo tuviera casa, tuviera carro, tuviera ingresos, era mucho mejor quedarse aquí sin nada que volver allá, porque allá nuestra vida está en riesgo, nadie nos garantiza la vida, nadie. (M3)

Ahora bien, aunque es cierto que en general las personas que solicitan asilo perciben que Chile es más seguro que sus países de origen, paralelo, expresan ciertas ambivalencias al respecto. En primer lugar, porque al no observar hechos de violencia como los ocurridos en sus países de proveniencia, como asesinatos, extorsiones, asaltos con armas de fuego en el espacio público, entre otros, muchas veces transitan sin prevención por determinados lugares en Chile que son considerados peligrosos, a pesar de haber sido víctimas de delitos. En segundo lugar, también hay opiniones que manifiestan consternación por el alto consumo de drogas extendido en la población chilena, particularmente entre los más jóvenes, lo que es percibido como un elemento que causa temor.

Como uno no tiene la prevención, como le dicen que todo es maravilloso, entonces [a uno] no le da miedo por donde le da miedo a la gente. Yo en estos días, por ejemplo, fui a Colina y me cogió la tarde y me fui en bus porque yo iba sola, dije que me voy hasta Colina y me toca pagar peaje, me voy en un bus y me devuelvo. Me cogió la tarde y me dieron las diez de la noche y hasta las diez de la noche sale el bus. (...) Entonces (...) [me dijeron]: “¿Cómo se va a ir?” —“De alguna forma.” —“No, cómo se le ocurre.” —“No, yo salgo, yo tomo algo, debe pasar un taxi.” —“No, es peligroso.” Me fueron acompañar como 10 personas, qué exageración. A mí no me daría miedo, yo andaría como si nada. (...) A mí no me da miedo porque no mido el riesgo, porque no lo he vivido nunca, y al principio nosotros éramos así. (...) Aunque a mi marido le han robado aquí tres veces, una vez lo robaron, le apuntaron con un arma y todo eso, lo robaron, cuando trabajaba en el carro [como Uber] lo intentaron robar también. (...) A mí me han robado, me sacaron el celular, una vez me lo arrebataron de la mano. Tonteras así, pero uno, de todos modos, la sensación de seguridad que tiene vivir acá es diferente. (...) Y bueno, si uno anda como en sitios como ya catalogados de peligrosos, como que uno no ve nada. Yo nunca he visto que asaltan como en Colombia. Uno a veces iba en el carro y veía un asalto. (...) Pero cosas así, como que te sacan una pistola, yo en Colombia vi eso muchas veces, (...) y acá eso no se ve. (M1)

Muy agradecida con Chile, por supuesto. Muy agradecida con Chile. Y lo que me da miedo aquí, nosotros allá, por ejemplo... la droga, la marihuana, eso es. Y aquí es, yo me quedé asombrada huele a marihuana. Los muchachos fumando su marihuana en la calle, y la gente así muy... los muchachos, los jóvenes, así como no sé, como trastornados (M2)

Asimismo, el análisis de las entrevistas permite apreciar ciertas dificultades que se producen en las relaciones sociales que establecen refugiados y chilenos. Estos problemas se desprenden de las diferentes costumbres e idiosincrasias que tienen los chilenos respecto de otros países, así como también de la estigmatización acaecida sobre la condición de refugiado. Como explican algunos solicitantes de refugio, particularmente aquellos que provienen de países tropicales, como Colombia o Venezuela, la personalidad del chileno, en

general, es más apática en comparación a la de sus compatriotas, hay más racismo vinculado al color de piel y menos costumbre de convivir con diversas nacionalidades.

Los chilenos a veces son apáticos también, o sea, retraídos, como retraídos, muy retraídos. No sé. Claro, no es todo el mundo, porque yo... las personas con que trabaja mi amiga, por ejemplo, son maravillosas, pero ahí una llega y saluda buenos días y nadie responde, se despide y nadie responde y uno dice oye... y cómo es eso (M2)

Ha sido bien difícil, bien difícil, porque Chile no es un país fácil, ni social, ni económicamente. No es fácil. Entonces, claro, nosotros acostumbrados a ese otro desastre, ni siquiera estamos hablando del orden, sino la idiosincrasia. De repente uno se toma otras cosas más tranquilo, otras no. Acá es como lo contrario, muchas cosas se toman tranquilo donde nosotros somos más serios, y donde somos nosotros más rochalersos ustedes son más serios. Entonces, así como... hay que acostumbrarse. (M2)

Otra situación compleja de sobrellevar para los refugiados son las relaciones de sociabilidad que establecen con los chilenos, puesto que se ve influida por la conjugación de dos factores: la estigmatización de la condición de refugiado y la discriminación xenofóbica de la que son objetos. Pareciera que la estigmatización de los refugiados se basa en la creencia de que son beneficiados con diversos subsidios estatales, aun cuando ello no sea así. La xenofobia queda demostrada de manera manifiesta en contra de la discriminación de personas negras, especialmente de países como Colombia, pero también aqueja a quienes tienen tez blanca, quienes en ocasiones evitan hablar en público para no ser reconocidos por sus acentos.

La sociedad en general cree que los refugiados son subsidiados por el estado. Ay, pero también usted es refugiada, tan buena, porque a usted no le falta nada", porque creen que él refugiado es acompañado de asistencia económica también, hoy en día aparecen solicitantes al refugio con esa idea, un poco por el efecto de lo que se ve en la tele, con los sirios y eso. Yo generalmente, cuando me los encuentro o que me llaman, lo primero que les digo si es que usted tiene una verdadera situación de riesgo para su integridad, utilice la figura del refugio, pero sino no, porque esto no conlleva ningún tipo de asistencia económica en Chile, y de todos modos en ninguna parte del mundo. O sea, no porque no tiene que ver con eso. Ahora lo ideal es que si las persona tienen la situación de y el país tiene condiciones haya un programa que acompañe eso, pero no que la gente pide un refugio para que le den plata. (M1)

También hemos tenido en la parte de... de este xenofóbica... que nos han insultado. Sí, a mí sí me han insultado. En lo que te sienten es el acento, nosotros evitamos a veces hablar, porque en lo que te sienten el acento... ya de una vez se ponen como alerta. Obvio, es lógico, también uno entiende que acá no estaban acostumbrados a la migración. No, y menos de este tipo, pero en seguida uno siente... he tenido la sensación de que me tengo que callar, de que no tengo que hablar, y más cuando te comparan con colombianos, que los colombianos no son muy bienvenidos. (H2)

A pesar de todos los inconvenientes anteriormente descritos, también existe una recepción favorable de la población chilena con los refugiados, al menos en algunos casos. Consecuentemente, hay muchas solicitantes de refugio que, además de sentirse agradecidos, sienten que han recibido ayuda y han entablado vínculos afectivos con chilenos.

Pero son maravillosos, muy buena gente. Aquí yo he conocido ippf! Yo he conocido muchos chilenos muy buenos. Una vez tuve... me llevaron para un bingo ahí en la avenida Independencia, a un bingo, y metí mis cosas y empecé a jugar en la maquinita y se acabaron los 1000 pesos. Y yo, bueno, se acabó, nos vamos, y una señora que estaba al lado me dijo: "Usted no es de aquí ¿no?" Le dije no, venezolana. Y me abrazo. (M2)

Buena amiga la M. Sí, sí, está al tanto como... bregando a que las cosas funcionen. Ella también ha sido de las personas que le apoyan a uno y que lo han aprendido a estimar porque uno empieza a trabajar, a trabajar... somos de los colombianos buenos, eh. Entonces, la otra parte, de cuando ven que la gente es así y que tenemos familia, y que queremos avanzar, entonces hay muchas personas que entienden eso y quieren apoyar, quieren comunicar, de qué forma ayudan, de qué forma lo hacen. Entonces, ha sido muy bonito. (H1)

6.4 Proyección

La proyección de los refugiados en Chile depende de sus experiencias durante el proceso de asentamiento. Para muchos, sobre todo cuando se radican en Chile junto a su familia nuclear, sus expectativas están influenciada por la adaptación de sus hijos al país. La entrevistada cuya estadía es la más prolongada, destaca que sus hijas han podido estudiar en la universidad en paralelo a sus actividades de natación, llegando a representar a sus casas de estudio en competencias deportivas internacionales e incluso formando sus propias familias; otro entrevistado, en contraste, ha preferido que su hijo retorne a Colombia para que eventualmente pueda convertirse en un futbolista profesional, puesto que en Chile no ha sido bien acogido por las escuelas deportivas.

Entonces ellas ahí se integraron, sus amigos, entonces ellas salían a competir, no sé qué más y se adaptaron también. Entonces, ellas nunca sintieron... Y la natación para ellas ha sido... de hecho, ahora la Valentina estudió, entró por cupo deportivo a la USACH. Y Natalia estudió en la [Universidad] Mayor. pero luego el entrenador de la USACH le dijo que se cambiara de carrera, que le conseguía cupo. Finalmente, no utilizo el cupo, pero están allá ellas, son del equipo representativo de la USACH y aprendieron hacer juzgamiento en natación. Entonces ahora ellas ya son jueces sudamericanas, (...) ya son jueces nacionales y sudamericanas de natación, hacen juzgamiento. Entonces, a veces, van a competir. Cuando es por la universidad van a competir y cuando es campeonato siempre las llaman para hacer de jueces. La mayor no siguió, ella no siguió porque ella tuvo una bebé chilena y ella ya trabaja, está terminando su carrera. (...) Las otras dos todavía entrenan representan a universidad. (M1)

El propósito de que el hijo de nosotros regrese de nuevo, por ahí en febrero, en enero, a Colombia a realizar su sueño sobre el fútbol, que ellos están viendo que aquí no hay posibilidades y entonces les decimos es que se entrene para que haga las cosas lo mejor que pueda. (H1)

En otros casos, como el de la población venezolana, se advierte mayor indecisión respecto de su proyección en Chile, puesto que muchos de ellos se encuentran a la espera de una mejoría en la situación económica y política de su país. Esto se debe, en parte al hecho que la mayoría de los solicitantes de refugio venezolanos aún no han recibido respuesta sobre su proceso, lo que evidentemente dificulta las posibilidades de proyección en el país.



Imagen 7. Niñas migrantes en el trabajo de sus padres. Fuente: : Programa de Estudios Sociales en Salud.

7 Experiencias institucionales

7.1 Atención de salud

Existen diversas instituciones, públicas y privadas, que prestan servicios de salud a los refugiados, como centros de atención primaria, Centros Comunitarios de Salud Mental, FASIC, entre otros. Los problemas de salud más comunes se relacionan principalmente con padecimientos psicológicos, como el estrés postraumático experimentado por víctimas de violencia y problemas de depresión ocasionados por las dificultades de inserción a Chile. Esta situación es comentada por una profesional del equipo de salud de la Municipalidad de Recoleta, quien describe el desarraigo y la situación de exclusión que muchos solicitantes de refugio experimentan en Chile, particularmente por la incertidumbre de no saber la respuesta de sus solicitudes o vivir en condiciones precarias. Asimismo, una funcionaria de FASIC, añade al desarraigo los problemas de estrés postraumático que sufren muchos refugiados entre ellos, además de los problemas respiratorios que sufrirían en invierno ya que no estarían habituados al clima ni las temperaturas de Chile durante esa época del año.

A mí me da la impresión... uno de los uno de los temas que yo creo es importante para todo aquel migrante o extranjero que migra presionado, bueno, voluntariamente, pero presionado por circunstancias diversas, ya sea económicas, o que son básicamente económicas, yo creo que el extrañamiento ¿No cierto? Es el tema de la familia, sus procesos de insertarse de adaptación en un país nuevo con todo lo que eso implica para el proceso para la visa, el trabajo o el tener pocos recursos, o vivir de manera hacinada, todos esos elementos creo que hacen que haya algún tipo de dificultad a nivel de su salud emocional, mental. (M8)

He estado atendiendo hartas personas igual que están llegando, que solicitan como por demanda espontánea y muchas personas que desde la sección de migraciones piden una evaluación porque hay dudas como de antecedentes psiquiátricos, ese tipo de cosas. (...) Bueno, y mi trabajo consiste en hacer procesos como de contención, de apoyo en temas, generalmente, de dificultades de adaptación. También muchas personas, bueno, la mayoría, los colombianos, vienen y traen muchos temas de trauma, mucha violencia que han sufrido, entonces ahí hay muchas tensiones por estrés post traumático y situaciones así como de traumas muy fuertes. Y bueno, y otros temas como de adaptación principalmente, como la sensación de desarraigo, ese tipo de cosas, (...) yo creo que hay temas que, bueno, como que las defensas ahí obviamente como que disminuyen por los temas emocionales, por una parte, por otra parte, el clima se les hace muy difícil. Si en invierno lo han vivido, la mayoría de las personas que yo he visto aquí, como muy difícil, muy duro se les ha hecho aquí (...) porque andan súper desabrigados, las enfermedades como respiratorias y ese tipo de cosas son muy frecuentes. En invierno

andaban todos enfermos aquí, en ese sentido. Entonces, la alimentación y el clima como que les afecta mucho, les incide en su salud como física. (M9)

A pesar de los esfuerzos y diligencias de muchos funcionarios, es posible advertir diversos problemas en los servicios de salud, generalmente, por deficiencias institucionales, ya sea por falta de conocimiento de algunos profesionales respecto de la condición de refugio o porque la capacidad de atención de los centros se ve sobrepasada por la cantidad de usuarios. Así, se puede identificar a grandes rasgos tres inconvenientes relevantes. Primero, como ya ha sido reiterado muchas veces antes, hay personal que desconoce los derechos y beneficios de los refugiados, entorpeciendo su acceso a éstos e incluso produciéndose situaciones de discriminación xenofóbica en algunos casos. Segundo, falta de capacitación y competencias profesionales adecuadas a las necesidades específicas de las personas que se vieron forzadas a migrar, particularmente respecto del estrés postraumático que podrían sufrir. Tercero, problemas extensivos al sistema de salud público, como las largas esperas y las derivaciones a otros centros asistenciales por falta de especialistas, que provoca la interrupción de las terapias y la disconformidad de los refugiados.

Generalmente, es parte de la orientación que se hace [en FASIC] porque [los refugiados] no tienen, por ejemplo, información de la inscripción en los consultorios y eso, entonces cuando yo veo que necesitan una atención más permanente y como más estable en el tiempo, más accesible para ellos, también les hago una derivación a los consultorios para que puedan ser atendidos por psicólogos. Hemos coordinado un par de atenciones psiquiátricas... es difícil igual porque no hay muy pocos psiquiatras que puedan atender, o sea, digamos, que tengan valores accesibles para lo que se pueda pagar desde aquí, pero se ha apoyado en algunas atenciones psiquiátricas, y si no yo también les sugiero que pidan en sus consultorios. (...) Yo no he tenido muy buena experiencia. Por lo que me relata la gente, han tenido hartas dificultades en los consultorios para las inscripciones, de hecho, atención psiquiátrica les dan hora como para tres meses después. Entonces, cuando están en crisis y necesitan urgente, obviamente hay que movilizarse como rápido. Bueno, esas son las falencias propias del sistema de salud yo creo, pero sí muchas personas han sufrido mucha discriminación, así como un trato bien malo en los consultorios. (...) En general, por lo menos los relatos que he recibido yo no han sido muy positivos. Entonces, quedan como ahí medios a la deriva, por lo menos en las atenciones de lo que es salud mental. (...) Hay poca información sobre el tema de refugio (...) la gente como que no, desconoce eso en realidad, y desconoce las leyes, los derechos que puedan tener los solicitantes de refugio o refugiados. (M9)

Conocí un caso hace muchos años en atención central. El joven ingresó para que el COSAM lo atendiera y había situaciones de repente de delirio de persecución. Decidieron darlo de alta porque por esa situación había fallado dos veces. Entonces, ahí mi intervención, o sea, mi alegato fue considerar que viene de una situación específica y en vez de alejarlo o dejarlo había más bien que mantener la continuidad y tratar un poco de generar que la psicóloga que tenía cambio... estuvo un tiempo

sin psicólogo, había una situación en que perjudica el proceso de recuperación que se logró recuperar, pero demoró, demoró harto. (...) Lamentablemente no hay... en las pocas experiencias exitosas, revertir estas condiciones es cuando se mantiene el grupo, o sea, cuando vienen de una experiencia que son como los rezagos de las organizaciones que han mantenido un vínculo se han apoyado entre sí, pero los que han querido entre comillas romper por el temor y todo se han sentido más solos y más vulnerables a la situación. (M7)

Ahora bien, aunque la mayoría de los obstáculos al acceso a servicios médicos para los refugiados tiene que ver con las condiciones institucionales, también pareciera que existe cierta renuencia de las personas para acercarse y continuar algunas terapias, especialmente las psicológicas. Esta situación se atribuye a diferentes motivos. Uno de ellos tiene relación con el eventual estigma que podría recaer sobre quien solicite ayuda psicológica. Un segundo punto tiene que ver con la apreciación de que para personas de determinadas nacionalidades les resulta más sencillo resolver sus problemas de bienestar emocional mediante la religiosidad. Un último aspecto es explicado porque muchas veces los refugiados dejan de asistir a terapias cuando encuentran un trabajo.

Salud mental es una de las cosas que es a veces más difícil de llegar porque uno va a la atención primaria a atender generalmente un control de salud, un examen preventivo o algún problema de mayor urgencia, más físico, no sé, pues te duele las muelas, entonces puedes solicitar, pero llega a pedir hora para el psicólogo es como una ruta un poco más difícil. (...) Yo te estoy hablando un poco desde la cultura, o sea, probablemente no es difícil si tú llegas al consultorio y te inscribes y pides una hora con psicólogo porque tú estás consciente de que de que estás afectado por eso que tienes tristeza, te pueden dar la orden dentro de un mes o de dos meses por último, (...) pero eso es porque tú ya estas consciente de que tienes que hacer es proceso (M7).

Claro, o sea, yo no voy a perder mi tiempo esperando la hora al psicólogo y además el psicólogo... no sé, pues hay un estigma con la relación a la atención del psicólogo y el psiquiatra y pasa a segundo plano, generalmente pasa a segundo plano, entonces culturalmente no hay una prioridad o una importancia de que mi salud emocional debo de atenderla, voy por otra urgencia, voy porque me duele el estómago, porque tengo alguna bronquitis, alguna afección pulmonar o cualquier otra cosa que sea como más urgente o visible, pero si estoy un poco triste o estoy un poco apenado no necesariamente le voy a dar importancia. (...) Yo creo que hay una diferencia cultural en eso, que tiene que ver un poco con de dónde uno viene. Lo que yo veo, para algunos haitianos no tiene ningún sentido ir al psicólogo o ir al psiquiatra porque todos estos temas los puedes resolver de otra forma. Vas a la iglesia o al culto o a través de la espiritualidad se pueden resolver esos problemas, o sea, no se le encuentra mucho sentido, por lo menos algunos expresan que no le encuentran tanto sentido a la atención de un psicólogo o la de un psiquiatra. (M8)

Por último, cabe mencionar que algunos profesionales de la salud perciben que algunos refugiados recurren a medicina tradicional de sus países, por lo que aluden a la posibilidad de que los centros de salud tengan un carácter intercultural que se adecue e integre sus prácticas al sistema de salud público. Así lo indica Sergio Rojas respecto de la población haitiana.

Yo siempre he dicho que las haitianas, que son más yerbateras para todo lo de la salud... debería haber una instancia en que juntemos a todas las haitianas y que hagan su trabajo como en el sur, que hay una ruca mapuche, y acá hay harto haitiano, y ellas tengan la posibilidad de tener una medicina alternativa porque ellos son de mucha yerba. (H3)

7.2 Atención de necesidades jurídicas y sociales

Como se ha indicado anteriormente, existen pocas instituciones que se dediquen exclusivamente a las necesidades de los refugiados y en la totalidad de los servicios públicos estas personas son tratadas indistintamente como migrantes. La diversidad de servicios que requieren los refugiados, sumado a su desconocimiento sobre los beneficios a los que pueden acceder, hace necesario que las instituciones operen con cierta coordinación e intersectorialidad, aunque habitualmente esté limitada a derivaciones a centros de atención especializada. Es importante notar, no obstante, que la mayoría de estas instituciones corresponden a ONG's, por lo que no responden a una política nacional y es posible percibir diferencias según las administraciones y recursos de las municipalidades.

Uno de los problemas más comunes es el desconocimiento de las personas refugiados sobre los servicios que pueden utilizar, presumiblemente debido al apuro con que debieron desplazarse de sus países. Consecuentemente, es frecuente que muchos solicitantes de refugios deambulen por diferentes oficinas gubernamentales sin saber a quién recurrir o qué requerir. Por este motivo, algunos funcionarios piensan que sería útil una instancia en la que se informe a la población refugiada sobre los diferentes servicios públicos que pueden utilizar.

Yo creo que ellos [los refugiados], como nunca se trazaron salir y hay una salida urgente, rápida, impensada, yo creo que ellos llegan [y dicen] ¿y qué hacemos? O, sea ni siquiera son demandantes, ellos lo único que esperan es protección. (M7)

Aquí debiera haber un sistema que la gente extranjera llegue y se le haga como una capacitación de todos los servicios que tenemos, para que no anden dando vueltas por todas partes. Y se van repitiendo las mismas temáticas, que salud, que el carnet, y el jardín, qué se yo, pero nosotros tenemos que darles herramientas a la gente porque si no nunca van a aprender el sistema como de nosotros. (H3).

Respecto de la atención y orientación que ofrecen diversas instituciones dirigidas a migrantes y refugiados, tanto públicos como privadas, destaca la intención de fomentar la inserción de las personas en busca de asilo en Chile. Así, de parte de instituciones como FASIC, por ejemplo, se trata de concientizar a los refugiados sobre sus derechos, tal como indica una de sus profesionales. Las instituciones públicas, por otra parte, realizan acciones de difusión y promoción de sus servicios a la población migrante, informándole sobre los procedimientos que deben realizar y los beneficios a los que pueden acceder. Como se puede apreciar en el testimonio de los funcionarios de la Municipalidad de Recoleta, la administración de la comuna brinda servicios a población extranjera sin distinción, ya sea que hayan entrado regularmente o no al país, de acuerdo con un enfoque de derechos.

En mi experiencia la gente tiene muy clara su solicitud y que son refugiados y por las razones que están solicitando eso. Y, en ese sentido, nosotros también tratamos de empoderarlos en que ellos sepan sus derechos y que también puedan exigir sus derechos, sus derechos a los accesos de servicios, acceso a la salud, acceso a la educación y todo. Entonces, justamente hay que empoderarlos, uno de los temas que abordo es que ellos sepan que son refugiados, que tienen derecho, que tienen derecho también a la protección por el estado chileno porque por algo están solicitando refugio. (M9)

Desde un principio esta gestión se planteó la atención a todos los migrantes, incluso los migrantes los que estaban en situación irregular. Sí. entonces, porque es un derecho y ahí es como... eso por un lado, por otro lado era conocer un poco las razones de los motivos por los cuales no accedía a los centros de atención. Eso fue como en un inicio, y a partir del 2014 se empiezan a plantear algunas medidas para facilitar la atención. (M8)

Los servicios y la información entregada por oficinas municipales, FASIC o la Vicaría en la mayoría de los casos es de carácter general, siendo necesario desarrollar lógicas intersectoriales que permita derivar a los refugiados a instituciones específicas según lo requiera el caso. Habitualmente, FASIC, que suele ser una de las primeras instituciones a las que acuden los refugiados en busca de orientación, deriva las personas a las municipalidades donde residen cuando necesitan recurrir a servicios específicos. Así lo indica la encargada de la Oficina de Migrantes de Recoleta, que comenta la existencia de una coordinación con FASIC para ayudar a los refugiados en su proceso de asentamiento en las comunas. FASIC también realiza derivaciones a otras instituciones en función de los problemas y necesidades de los refugiados, derivándolos a oficinas municipales de información laboral o a empresas y fábricas con las que tienen contacto.

-El municipio, para poder brindar este servicio hemos llegado a un acuerdo con refugio y con FASIC

-¿ellos llegan derivados por FASIC?

-Claro.

-¿No llegan espontáneamente?

- Muy pocos muy pocos, los que conocen y saben del título de migrantes y refugiados, (...) pero en el caso de la mayoría FASIC los deriva cuando ya no puede atender una necesidad o cuando quiere, como que ya están ubicados en esta zona, conozcan los servicios para que ellos puedan ser atendidos, entonces nosotros explicamos, como ya tiene la visa, que está el registro social de hogares, están la becas para los niños y tratamos que ellos se incorporen no como refugiados en una organización, sino como en las organizaciones vecinales para que tengan más resguardo incluso. (M7)

Es interesante notar que por loable que pueda ser la atención brindada a todos los migrantes por igual, como se señala en una de las citas anteriores, muchos funcionarios públicos, sobre todo de organismos municipales, sugieren que ello debiese ser complementado con información más completa y detallada respecto de las personas refugiadas, ya que en la práctica resulta muy difícil conocer sus necesidades o hacerles un seguimiento y acompañamiento efectivo. En este sentido, varias opiniones apuntan a promover diagnósticos sobre la situación de los refugiados e incluso generar instancias de participación con ellos para que puedan realizar sugerencias.

El tema a veces no es tan fácil, y no corresponde a nosotros solamente resolverlos, pero si nosotros tenemos que estar atentos a esos casos. Sí, hasta que no se te pierda, porque de repente no te dejan dirección, no te dejan nada, entonces ahí es cuando nosotros ya... bueno yo lo dejo a consideración de FASIC para que ellos puedan ayudar... o sea, más difícil de ubicar, porque si ellos deciden no develar su condición de refugiado no la develan nomás. Lo bueno que pueden pasar por cualquier servicio y nosotros nos damos cuenta cuando de repente de sociales [dicen] "¿Su visa tiene solo 8 meses?" Entonces, nosotros nos damos cuenta que si no lo tramitó por la vía regular está como refugiado, pero eso no lo hacen todos, sólo los pocos que sabemos del tema. (M7)

De repente el primer paso sería cómo conocer, tener más un diagnóstico sobre eso, cuántos refugiados viven en la comuna, o sea, cuántos van, en el sentido para saber de la cantidad de población, si hay cien, si hay cincuenta, si hay quinientos. De repente poder promover un poquito más intercambios, como pa saber exactamente también como ha sido para como refugiados, saber qué problemas tienen también, (...) o sea, que problemas, pero también qué necesidades, o por último compartir un poco historias. La gente, por ejemplo, que ya lleva muchos años aquí que entró como refugiado, tal vez está dispuesto a compartir un poco más la experiencia. (...) O sea, no me refiero a que cuente el detalle, el motivo, la razón sino, a ver qué dificultades... o sea, si tú eres refugiado y estás viviendo en este país durante tantos años, cuáles serían las sugerencias, las recomendaciones, en fin, conocer un poco más desde su perspectiva. (M8)

En consonancia con la situación expuesta en el párrafo anterior, muchos funcionarios indican que sería conveniente contar con mejores capacitaciones sobre la condición de refugio para tratar esta situación de manera más efectiva. Hay profesionales que trabajan en instituciones académicas que han querido realizar capacitaciones a funcionarios públicos, pero indican obstáculos debido a la falta de disposición de las autoridades. No obstante, aunque actualmente se realicen capacitaciones con diferentes temas para funcionarios públicos, algunos de ellos advierten que son demasiado genéricas y poco específicas y contingentes a las necesidades de los refugiados que deben atender, particularmente respecto de las costumbres que puedan tener dependiendo de los países de los que provengan.

Paramíhace mucha falta e de capacitación. Yo lo he pensado muchas veces, incluso lo hablaba con una niña de una colega de la Universidad Católica, a raíz de un curso que ellos están haciendo de contratación de migrantes. Hay una clase sobre migrantes y refugiados, desde la perspectiva de los Derechos Humanos, y entonces yo hablaba con ella y le decía: "Mira, esto sería importante, capacitar, por ejemplo, empleadores". Hablando con ustedes digo, claro, sería importante capacitar a funcionarios públicos, pero cómo, porque nosotros desde las universidades no podemos llegar y hablar con el Ministerio de Salud y decirle "Hola, queremos capacitar a sus funcionarios". La respuesta: "Y bueno ¿Quiénes son ustedes?" (M10)

Sin embargo, esta necesidad de capacitar a funcionarios públicos y a la ciudadanía en general sobre la condición de refugio y la especificidad de sus necesidades como migrantes en condiciones particulares se tensiona con el supuesto interés que tendrían los propios refugiados por mantener su anonimato de modo de evitar estigmatizaciones o revictimizaciones innecesarias. Esto además de responsabilizar a los propios refugiados sobre la visibilización de sus necesidades, puede tener como efecto la homogeneización de su condición con la de un migrante económico. Como explicita una funcionaria municipal:

Esque comotedigo yo sé que han aumentado los refugiados, yo sé cuántos son y son pocos los que tienen vínculos con la muni o yo sé que son refugiados pero hasta ahí nomás. Según el informe de FASIC hay vecinos que son refugiados en recoleta pero yo creo que como te digo por esa posibilidad que ellos tienen de decidir si nos confían que son o no son refugiados. Porque de repente nos confían que son refugiados por una necesidad pero si no tienen la necesidad y todo les ayudó a resolver el estado entonces ellos continúan su vida por que interesa es seguir haciendo su vida, y creo que parte por ellos también y como te digo en la comuna no es como vaya primero por migrantes no. Acá la gente que ya tiene la cédula se va para cualquier servicio, salvo que tenga una duda ya puede venir acá tengo este problema o esta duda. Mientras que no se sienta rechazado por que también puede ser el efecto contrario, lo rechazaron en algún servicio ya no quiere acercarse a ninguno que eso de repente

pasaba al principio con los refugiados, de repente tu ibas a un lugar y bueno por simplemente ser extranjero no le daban ningún tipo de atención entonces la gente ya se replegaba y prefería quedarse callado. Pero es más complicado ubicarlos porque ya es decisión de ellos (M7).

Otro problema que aqueja a las instituciones que atienden a refugiados son los exiguos recursos financieros con los que cuentan. Así lo relatan dos funcionarias. La primera de ellas, directora de la Clínica Jurídica de Migrantes y Refugiados de la Universidad Diego Portales, indica que los fondos concursables del Departamento de Acción Social de la Subsecretaría del Interior son insuficientes para cubrir las demandas y necesidades de los refugiados. De forma semejante, la encargada de la Oficina de Migrantes de Recoleta, señala que uno de los principales problemas que tienen a nivel municipal son las limitaciones para brindar ayuda económica atinente a las necesidades de los refugiados, puesto que se debiera tener en consideración que su situación generalmente suele ser más apremiantes que la de la mayoría de los migrantes.

Mientras son solicitantes, o sea, mientras dura el procedimiento, yo entiendo que existe este fondo DAS [Departamento de Acción Social], entiendo porque trabajo los martes en el FASIC. (...) Entiendo que es una cuestión súper ultra mega hiper acotada, entonces realmente cuando viene la gente a la atención jurídica y nos pregunta como “oye, cómo puedo acceder a apoyo”, en mi mente ese apoyo realmente no existe. Yo les digo hable con la trabajadora social del FASIC, porque yo no sé darle una respuesta, pero en el fondo yo creo que de todas las personas que me hacen esas preguntas un diez por ciento debe recibir el apoyo efectivo. (M10)

Yo creo que necesitamos economía, presupuestó para poder atender, no tanto, pero para poder lograr darle alguna ayuda, porque como te digo si viene alguien que arrancó de la noche a la mañana no le voy a decir “vaya, búsqieme una vivienda y nosotros se la pagamos”, como lo hacemos con los migrantes comunes, está en shock no sabe qué hacer, por lo que a él tenemos que acoger y llevarlo a un lugar y si es posible no dejarlo solo, pero no hay esas condiciones en Chile. Es terrible. (M7)

7.3 Invisibilidad y estigma

Cabe mencionar que la mayoría de las experiencias de los refugiados con las instituciones públicas está marcada por la invisibilización y estigmatización de la condición de refugio. Es importante notar que esto obedece a una dinámica global y que está condicionada por la política y el derecho internacional. En primer lugar, de acuerdo con los comentarios de algunos entrevistados, es posible presumir el interés de algunos Estados por disimular o negar la gravedad de los desplazamientos forzados ocurridos dentro sus territorios, pues el número de refugiados representa en alguna medida, el alcance de los conflictos bélicos que afecta a estos países, como sucede con Colombia. Complementaria

a esta opinión es la percepción de una profesional de FASIC, quien de igual manera señala el rol de los medios comunicación en invisibilizar el conflicto armado en Colombia.

Estamos llenos de migrantes laborales y estamos escondiendo una y otra vez, sistemáticamente, la crisis humanitaria que hay detrás de la comunidad de migración latinoamericana. (...) Hay negaciones y arbitrariedades que el derecho internacional en materia de derechos humano... pero ojo, eso sí lo leemos en clave de un enfoque transnacional es algo que se mueve entre origen y destino. Está construido así, o sea, la invisibilización del conflicto y la negación de la crisis humanitaria son discursos y prácticas que parten en los estados de origen. Y eso es brutal, eso es brutal, porque son personas que... Porque lo que había, era manifestar brutalmente que detrás de la migración del Pacífico Colombiano a Chile está el conflicto armado. (...) Hay una invisibilización por parte de los estados de esta cuestión. (H4)

Yo creo que en el caso de los colombianos es claro, ellos han vivido en una situación de guerra, y las situaciones de violencia y tortura y matanza y todo yo creo que son muy extremas. (...) Yo creo que pa'l resto de Latinoamérica y del mundo es una información que no se maneja, que ha estado muy oculta. (...) Y viven en ese contexto hace muchos años, o sea, décadas de años que está sucediendo eso y ha estado muy oculto, o sea, manejado así de una manera muy solapada en cuanto a los medios informativos, entonces claro, aparece el país como este país turístico, que ahora ya quedó todo atrás, qué se yo, y va a quedar cierta noción de que hubo algo malo. (H9)

No son únicamente los intereses políticos los responsables de la invisibilización y estigmatización de la condición de refugio, sino que también inciden las definiciones del derecho internacional. Como señala una de las entrevistadas, la distinción entre migrantes voluntarios e involuntarios en muchos casos no se ajusta ni es coherente con la consideración de la migración como un Derecho Humano, contribuyendo además a que se asocien las migraciones forzadas a casos de refugiados.

Yo siento que yo misma me tengo que sentar y repensar con profundidad en eso, porque desde la teoría, desde el derecho internacional de los refugiados, hay cierta doctrina, ciertos expertos y expertas que hablan de mirar la migración en general como una cuestión de Derechos Humanos y cuando tú haces eso te das cuenta que hay una distinción que está mal hecha. Para los Estados la distinción es migración voluntaria o migración económica versus migración forzada que es sinónimo, para ellos, de refugiados. (M10)

Sin lugar a duda resulta complejo distinguir entre migrantes voluntarios y forzados, puesto que si la condición de extranjero ya es objeto de suspicacias la de refugiado lo es aún más, sobre todo porque muchas veces se los imagina como sujetos de derechos y beneficios al que la población de los países

receptores no tiene acceso. A la situación de estigmatización de la condición de refugio hay que añadir las discriminaciones de carácter racista y xenofóbica, cometidas incluso por funcionarios de instituciones públicas que dificultan o directamente deniegan la prestación de servicios a las personas refugiadas. Sin embargo, la situación es todavía más problemática debido a que homologar los desplazamientos forzados a cualquier otro tipo de migración, como hacen algunas municipalidades favorables a la acogida de la población extranjera, puede invisibilizar problemas específicos a la situación de refugio, particularmente ligado a persecuciones políticas, violencia, estrés postraumático, entre otros, como ya ha sido indicado en capítulos anteriores. En definitiva, subrayar las diferencias entre migrantes voluntarios y forzados acarrea el riesgo de estigmatizar a estos últimos, pero homologar ambas situaciones sin matices podría implicar la invisibilización de los problemas por los que han debido atravesar las personas que solicitan refugio.

En la concreta, en la vida cotidiana, [los refugiados] sufren un montón de discriminación y rechazo, e historias así de maltrato. Por ejemplo, el racismo con los negros es heavy, que les dicen cosas, que les gritan cosas, que las instituciones también los discriminan, que los mandan pa' allá y pa' acá y bueno, que obviamente hay mucha burocracia, pero también como hay desconocimiento, muchas veces como que dicen: "No, usted no tiene derecho a inscribirse en Fonasa. No tiene derecho a esto", y se le trata mal. O sea, yo creo que no dudo de que efectivamente sea así, que hay funcionarios que son muy discriminadores, y que les dicen "Ya, mejorádate a tu país, negro" y "¿Pa' qué vienes aquí a quitar los trabajos?", qué se yo, o "¿Pa' qué vienen aquí a enfermarse? ¿o vienen aquí a tener hijos", qué se yo. Comentarios como esos que me han comentado que reciben. (H9).

El tema de refugio específicamente no es un tema que nosotros lo abordemos desde salud. No, nunca fue planteado así, era más bien desde la oficina migrantes. En ese momento la oficina de migrantes... se trabaja también lo de la municipalidad, sobre todo la mayor preocupación era en dar brindar información sobre el tema migratorio y también me imagino que temas relacionado con refugio. (M8).

La estigmatización de la condición de refugio también es reproducida entre las personas que debieron desplazarse forzosamente de sus países. Uno de los motivos es el temor y la suspicacia que pueden tener los individuos por develar su condición de refugiado, de forma que en muchos casos prefieren omitirlo u ocultarlo, sobre todo cuando no cuentan con redes de apoyo a las que puedan recurrir en los países receptores. Otra posible causa de la estigmatización es la asociación de la condición de refugiado a una situación de carencia y necesidad, sobreponiéndose con prejuicios clasistas que hace que ciertas personas prefieran no solicitar refugio o ser identificados con esta condición.

Yo creo que la gente si viene refugiada o con asilo, yo creo que viene con temor. Entonces, tampoco anda hablando de que son refugiados, a no ser que sea como una comunidad, como

te daba el ejemplo de que estos eran como cinco familias y que todo el mundo sabía que venían refugiados. (H3)

Sí, eso [la situación de refugio] se invisibiliza. (...) Y yo creo que esto es producto también de una cuestión de clase, de una invisibilización histórica. Los imaginarios en torno al desplazamiento dentro de los propios colombianos, tampoco es bien visto. Me encontré con un colombiano blanco que es dirigente social y dice: "Yo tuve que desplazarme forzosamente cuatro veces, porque me querían matar como dirigente". Entonces, la pregunté ¿tú te acogiste en la ley 1448? ¿Estás inscrito en el registro único de víctimas?" Y me dice: "¡Noo! Es que eso es para los que necesitan más". Entonces hay un tema de clases y también que esas propias personas ocultan o se niegan a asumir su estatus de desplazado, de víctima, también por temas de clase." (H4)

7.4 Burocracia y espera

El proceso de solicitud de refugio, a causas de sus demora y complicaciones, deja a muchas personas con una sensación de incertidumbre y vulnerabilidad. Si bien es cierto que el Estado chileno les brinda una visa temporal de ocho meses de duración a todos aquellos que han solicitado refugio, la respuesta de sus solicitudes suele demorar, por lo general, entre tres y cuatro años, incluso más en algunos casos. En consecuencia, las personas deben renovar cuatro o cinco veces sus visas a la espera de que sus solicitudes sean aceptadas o rechazados, de modo que el estatus de refugiado puede llegar a resultar bastante ambiguo. La espera y la incertidumbre llega a ser tal en determinadas circunstancias que algunos solicitantes de refugio prefieren retornar a su tierra natal o probar suerte en otros países antes que esperar la respuesta del Estado chileno a sus solicitudes de refugios.

Ellos tienen, por el sistema de protección la visa, es lo primero que tienen, que les permite acceder a todos los servicios. Ellos cuando lo solicitan [el refugio], como solicitante le dan una visa, no se espera, por eso hay temporarias de 8 meses. [Tienen que renovarlas] cuatro veces o cinco veces hasta que el Estado defina ya tu estatus de refugiado, [entonces] les da una visa definitiva. (M7)

Yo creo que hoy en día, hasta donde yo lo percibo, hay mucha más dificultad y más tranca para los solicitantes de refugio. Muchas más trabas para poder ser refugiado, entonces, se promueve que finalmente desistan de la solicitud y que sea como un migrante cualquiera, o que retornen a sus países, (...) esas son como las opciones. Claro, es que es muy demoroso, o sea, están esperando a veces tres, cuatro años, hasta cinco años hay algunas personas que están esperando. Y claro, a veces como que hay tanto desconocimiento de lo que implica el tema del refugio que finalmente optan por renunciar. (...) También yo he sabido de algunas personas que, finalmente, han retornado porque les ha costado tanto aquí conseguir trabajo, insertarse y adaptarse, personas que a lo mejor tienen más vulnerabilidad, que finalmente optan por retornar al país y buscan opciones ahí en sus países, o buscan otros países ahí después para solicitar refugio. (M9)

El arribo a Chile de personas que debieron desplazarse forzosamente está ceñido por diferentes adversidades, no sólo por los incidentes que puedan ocurrir antes del viaje, sino por las deficiencias institucionales para solicitar refugio. Uno de los principales obstáculos al respecto es la falta de un procedimiento formal y transparente, de acuerdo con la ley, para que las personas puedan solicitar refugio. En este sentido, como indica una integrante de una clínica jurídica, los funcionarios actúan con discrecionalidad, puesto que deciden entregar los formularios para hacer efectiva la solicitud dependiendo de las declaraciones que hagan las personas, desacreditando sus testimonios en lo que pareciera ser un intento por reducir la cantidad de solicitantes de refugio de acuerdo con las instrucciones que reciben de sus superiores.

Yo creo que hoy es compleja [la situación de refugio], si tuviera que ponerle un calificativo. Es compleja al menos desde nuestra perspectiva, que es la perspectiva legal. Vemos una serie de trabas en el procedimiento de asilo que se dan desde el inicio. Entonces, hemos podido visualizar problemas de ingreso al país. (...) Las personas no son formalizadas, ese es el problema, no existe una práctica, que es una práctica de admisibilidad, proceso que en la ley no existe la admisibilidad, la ley, al menos como nosotros la entendemos, como la literabilidad de los artículos, es que tu manifiestas tus necesidades de protección y de ingresar al procedimiento y en seguida a ti deberían remitir tus antecedentes a la secretaría técnica. Esa remisión de antecedentes debería ser como es en la práctica, que a ti te entreguen el formulario, tú lo rellenas, adjuntas los documentos que tengas y lo mandan, pero resulta que hay personas que les hacen una entrevista como esta. La persona cuenta su historia y el funcionario, obviamente, por directrices de su jefatura le dice: "No te voy a dar el formulario, no voy a recepcionar tus antecedentes y remitirlo a la secretaria técnica, como dice la ley. ¿Por qué? Porque parece que tu caso no es de refugio, porque no entiendo porque no viniste antes, porque no entiendo porque viniste ahora, porque no entiendo porque te inscribiste en el proceso de regularización, porque tienes una visa de turista vigente y esto no es para turistas." O sea, cosas que incluso entre ellas se contradicen y eso es grave. (M10)

7.5 Barreras en el proceso solicitud

Una vez que la solicitud de refugio es ingresada el proceso no resulta menos engorroso. Las dificultades para solicitar refugio llevan a que muchas personas ingresen al país como migrantes regulares o que retornen a sus países de origen, cuestión que podría enmendarse con un proceso abreviado que permita hacer más expedito el trámite, como sugieren algunos entrevistados. Otro punto criticado es la forma por la cual se determina la aceptación o rechazo del refugio, puesto que, de acuerdo con las disposiciones actuales, es potestad del subsecretario del Interior. Según opiniones de los expertos, tal decisión debiese ser tomada por la comisión que examina los casos de los solicitantes, que sería la instancia con más información para realizar esa

determinación y no estar en manos de una sola persona que, a menudo, no conoce en profundidad los casos.

Bueno, [la solicitud de refugio] es un proceso bien difícil, más ahora, como con este gobierno que han cambiado las leyes y todo, y hay muchas más limitaciones para aprobar la solicitud de refugio. Bueno, lo hemos visto aquí en el programa y también con las personas que vienen, que se están aprobando mucho menos solicitudes. (..) Yo creo que hoy en día, hasta donde yo lo percibo, hay mucha más dificultad y más trabas para los solicitantes de refugio. Muchas más trabas para poder ser refugiado. Entonces, se promueve que finalmente desistan de la solicitud y que sea como un migrante cualquiera, o que retornen a sus países. Esas son como las opciones. (M9)

Hace un tiempo que me senté a pensar en esto, que debería haber así como los formularios de visa. Tú deberías poder descargar el formulario así, de mandarlo por correo y que el trabajo fuera de otro, fuera del tipo que se sienta a determinar y dice ya... hay países que existen procedimientos abreviados. No es lo mejor, pero es mejor que dejar fuera a personas en necesidad. Ese es un matiz. El otro matiz tiene que ver con la autoridad que decide. Una alumna de tesis, que está haciendo [su tesis] sobre faltas al debido proceso en temas de refugio, hizo entrevistas y varias personas le dijeron que piensan que no debería ser el subsecretario del Interior quien tome la decisión. Debería ser la comisión, porque resulta que la comisión discute el caso, se sienta a sesionar, piensa, en el fondo se impregna del caso y el que toma la decisión es otro. Es raro eso. (H10)

Uno de los factores que incide en los problemas antes mencionado es un reconocimiento parcial, sino deficitario, de la condición de refugiado. Una de las cuestiones más graves es el incumplimiento de la definición jurídica de refugiado vigente legalmente, puesto que debiese reconocerse una situación ampliada de refugio que toma en cuenta el contexto de proveniencia, independientemente de si se haya sido víctima directa de persecución política. Sin embargo, en la práctica no se estaría respetando ni aplicando la definición extendida, dejando en una situación incertidumbre a muchas personas que debieron desplazarse de sus países por motivos ajenos a su voluntad.

Volviendo al tema legal, de que no sabemos cómo se falla, hay dos definiciones de refugiados. La segunda tiene que ver con situaciones de contexto, o sea, el ejemplo... Venezuela. Entonces, frente a la pregunta que le hace la persona a uno [por su solicitud de refugio] mi respuesta sería: No sé tampoco. Legalmente, bajo mi perspectiva, usted cabe en la definición de refugiado y deberían reconocérselo." Pero no sé si en la práctica van a practicar la definición, cuáles son los estándares. (...) Personas que trabajaban ahí antes y que ahora se fueron a mí me han dicho ahora cosas tan terribles como, por ejemplo, que hay una directriz interna que si no hay persecución directa la respuesta es no. O sea, definición ampliada chao. No existe. (H10)

7.6 Rechazo

El rechazo de numerosas solicitudes de refugio, contrariando la definición

ampliada de refugiado contemplada en la ley, ha motivado la interposición de una serie de recursos legales de parte de clínicas jurídicas enfocadas a asuntos migratorios. No obstante, la mayoría de ellos enfrentan inconvenientes que se traducen en fallos tardíos o desfavorables para sus representados, por lo que sus resultados hasta el momento han sido exiguos.

Tenemos un problema, siguiendo desde la perspectiva legal, los defensoras y defensoras de las personas refugiadas y solicitantes, en nuestro actuar como abogados y abogadas también tenemos trabas. (...) Bajo mi entendimiento hoy hay una definición legal de refugiados que no se está aplicando, y si sigo te podría decir la fase recursiva. Presentar los recursos es complicado ya legalmente, como por el tema de plazo, pero además, incluso si uno los presenta las posibilidades de éxito son muy bajas, se demora mucho tiempo en resolverse. (...) Tenemos un caso en la clínica que estaba desde el... te juro que ya ni sé, sé que era el procedimiento nuevo, significa que fue al menos el 2010 y que después, el 2013, le dijeron que no, y presentamos un recurso y lo fallaron hace dos meses. Yo creo que es uno de los pocos casos que han cambiado la decisión, lo aceptaron. (...) Después pedimos por acceso a la información... cuántos casos se han presentado recursos y cuántos han sido fallado a favor y decía: el año 2013 se presentaron 35 recursos y se ha fallado uno. (M10)

Los obstáculos respecto de los procesos de solicitud de refugio han sido un problema que se ha extendido por años y ha sido transversal a los distintos gobiernos, sin embargo, es posible constatar diferencias entre una administración y otra. Así lo indican desde una clínica jurídica, donde se señala que aunque sea frecuente que existan desacuerdos y diferentes puntos de vista entre los especialistas en temas migratorios y el Estado, el diálogo con el gobierno desde el segundo periodo de Piñera se ha visto truncado, apreciándose un deterioro de las condiciones para recibir a refugiados. Además, habría directrices de altos funcionarios públicos para que los empleados de instituciones estatales rechacen las solicitudes de refugio.

Con el gobierno anterior, al menos acá en la universidad, teníamos una relación que no estaba exenta de conflictos, o sea, pensábamos distinto, y pensamos hasta ahora distinto en muchas cosas, pero por lo menos teníamos una estrategia de dialogo para avanza. Con este gobierno [de Piñera] esa puerta se cerró derechamente. Me atrevo a decir que ellos la cerraron. Cerraron la puerta y entonces hoy cuando tenemos este tipo de casos, tenemos que pensar en otras vías jurídicas distintas al diálogo como para poder intentar que estas personas ingresen al proceso. (...) Esto me lo contó una persona que estuvo y ya no está, pero que tiene amistades dentro todavía. Y esta persona me contó que una de sus amistades era oficial de legibilidad, o sea, que trabajaba haciendo informes y que a esta persona tenía informe para reconocimiento e informes para rechazo y que cuando llego la nueva jefa le dijo: "Cuáles son tus informes de reconocimiento? Transfórmalos todos a rechazo. (M10)

Es precisamente por las variaciones que puede sufrir la recepción de los

refugiados a causa de los cambios de gobierno que desde los organismos jurídicos se sostiene la conveniencia de crear un organismo independiente al gobierno, como una defensoría pública. De otro modo, los funcionarios generalmente se ven encasillados por el rol que y las instrucciones que les designan sus superiores, lo que eventualmente podría ir en contra del respeto de los derechos de los refugiados.

Esta es mi opinión personal, no institucional, es que lo funcionarios estatales tienden a defender mucho como a la institución administrativa y lo entiendo, pero cuando estamos hablando de la protección de refugiados, para mi hay dos opciones: una, o ese funcionario, con directrices superiores obviamente, se saca un poco ese rol y entiende que esta en un punto intermedio entre el estado y la persona o creamos una institución distinta, como una defensoría penal pública, como existe en Argentina, para refugiados. (M10)

7.7 Flujos históricos y cambios contemporáneos

En los últimos años ha habido un significativo aumento de la frecuencia y diversidad de los migrantes y refugiados que han llegado a Chile. Según la percepción de varias entrevistados, ha incrementado la cantidad de colombianos en Chile, especialmente por el recrudecimiento del conflicto armado en determinados sectores de Colombia. Del mismo modo, los problemas económicos y la inestabilidad política de países como Haití y Venezuela han dado por resultado la inmigración de muchos de sus ciudadanos a Chile, sin que todos estén apelando al refugio, a pesar de poseer, eventualmente, las condiciones para hacerlo.

O sea, tú ves, en la medida en que se empieza a caldear el conflicto armado en Colombia, en el pacífico digo, en Ariño, en el Valle de Cauca mismo, y en el Chocó, tú ves cómo va aumentando la migración al norte de Iquique. Y el 2003, siempre lo pongo como año importante, sobre todo en Buena Aventura, que un grupo importante de personas de Buena Aventura vive acá, se generaron trece mil procesos de desplazamientos forzados, entonces la migración tiene un tinte humanitario invisibilizado. (H4)

El aumento de las inmigraciones y solicitudes de refugio ha impactado en los servicios brindadas por organismos que atienden a este tipo de población, lo que generalmente se ha traducido en mayor cantidad de usuarios, pero no en necesariamente un incremento de sus recursos económicos o humanos. En consecuencia, muchas instituciones se han sobrepasadas, aumentando las horas de espera de todos los trámites asociados a las solicitudes de refugio.

Yo no estaba acá el 2011, pero sí tengo la sensación de que antes era más rápido porque eran muchos menos, entonces se atendían al año 200 casos de asilo, entonces son cifras del DEM, y hoy se atienden al mes mucho más de 200, yo creo que son casi que... en todo Chile, al día deben ser 200 atenciones al día. Entonces

tenemos una cuestión gigantesca y claro, lo que antes se demoraba ocho meses ahora se demora dos, tres, cuatro años incluso, y después si te dicen que no y tu apelas... (M10)



Imagen 8. Mujer migrante. Fuente: Programa de Estudios Sociales en Salud.

8 Discusión

Como se evidencia de los testimonios a penas recogidos, durante la investigación fue posible caracterizar secuencialmente la experiencia de los refugiados y solicitantes de asilo en Chile, de origen latinoamericano, siguiendo las tres etapas que determinan el proceso: solicitud, obtención e integración a la sociedad de llegada. La primera etapa, que incluye el periodo anterior a la llegada a Chile, tiene como condicionante común en todos los casos recogidos, la inexistencia de un proyecto migratorio precedente al momento de la salida. En consecuencia, con la definición misma del concepto de refugiado (ONU 1968), la totalidad de las personas entrevistadas deciden salir pocos días o semanas antes de que el viaje se realice. La mayoría también asocia a eventos específicos la decisión de salir: un vehículo quemado, un pariente secuestrado, una amenaza de extorsión, etc., eventos violentos que permiten constatar la cercanía del peligro y los alcances de la sensación de amenaza con la que vivían en el periodo precedente a la migración. De la muestra seleccionada también emerge la heterogeneidad que caracteriza a la población migrante en general y a la población refugiada en particular. A pesar de haber vivido situaciones de peligro y desplazamientos forzados, los testimonios aquí recogidos muestran cómo la condición de refugio no tiene una relación estrecha ni uncausal con fenómenos como la pobreza o la militancia política. Si bien entre nuestros entrevistados hay personas que reportan situaciones de pobreza y falta de trabajo en sus contextos de origen, otros remiten a una vida relativamente segura y profesionalmente exitosa, con estabilidad económica y un buen capital social alcanzado. Igualmente, de todos los entrevistados, sólo una persona indicó explícitamente una militancia política en un partido de oposición a su gobierno y un proceso de encarcelamiento debido a esta condición. Estas diferencias se perciben también dentro de las propias nacionalidades involucradas en el estudio. Si bien los solicitantes venezolanos reportan un nivel de vida más alto al de solicitantes de otra nacionalidad, como colombianos o peruanos, entre estas últimas nacionalidades también hay relatos de profesionales que se encontraron en condición de persecución debido al ejercicio de su trabajo, como en el caso de la persona médico de origen peruano, o a las características del cargo asumido por un pariente, como en el caso de la esposa de un policía colombiano. Esto implica que también, respecto a condiciones de salud, la mayoría de los entrevistados reportan haber tenido buenas condiciones de salud en sus propios países, teniendo incluso acceso a tratamientos privados, aún en casos de crisis económicas como en el caso venezolano. El buen nivel escolar, económico y laboral que presenta la mayoría de los entrevistados en el periodo previo a la migración, tiene

consecuencias sobre las capacidades de estas personas de cuidar su salud y de acceder a un nivel de promoción y prevención. Respecto a sus trabajos los testimonios también reportan situaciones laborales con las cuales los/as entrevistados/as se sentían conformes y realizados, a pesar de su heterogeneidad y de los distintos capitales económicos a los que éstos les daban acceso. De hecho, uno de los motivos de la migración forzada se identifica en la incapacidad de ejercer el propio trabajo libremente y con seguridad, como es el caso del conductor de taxis colombiano, la persona médico de origen peruano y la gerente comercial venezolana.

Una vez que el peligro se concretiza en una amenaza o en un evento determinado, la decisión de partir se toma con rapidez y muchas veces, sin planificación. En este sentido, la mayoría de los entrevistados, declararon haber optado por Chile de forma arbitraria. Si bien tuvo cierta importancia la seguridad y estabilidad económica con la que nuestro país es visto en el extranjero, la presencia de parientes, la cercanía física y cultural o simplemente la disponibilidad de pasajes fueron determinantes en la definición de la elección. Buena parte de los entrevistados reportaron no haber pensado nunca en migrar e incluso de haber desconocido mayores detalles sobre Chile antes de ingresar al país. Estos aspectos se condicen con la caracterización de la migración forzada realizada que aparece en la bibliografía revisada. La rapidez con que se toma la decisión de partir y con la que se elige el destino, tiene consecuencias sobre la posibilidad de planificar la migración y de conservar posición social y capital económico en el país de destino. Como emerge de las entrevistas, ninguno de los entrevistados ha podido ejercer en Chile la profesión u oficio que realizaba en su país de origen, situación que tiene fuertes consecuencias sobre su bienestar económico y socioemocional, así como en las posibilidades de proyección en nuestro país.

La salida de los países y la realización del viaje, como es de esperarse, responde a la capacidad económica de las familias de procedencia y, por lo tanto, es una experiencia heterogénea entre los entrevistados. Por una parte, quienes salieron rápidamente de países limítrofes como Perú, realizan el viaje en bus y parte de la información que reciben respecto a Chile y a la migración es compartida durante el viaje con otros pasajeros. Igualmente, solicitantes que salen de Colombia y cuentan con pocos medios o prefieren no gastarlos en el viaje, privilegian el viaje en bus a pesar de la larga distancia y/o distribuyen el viaje de la familia en diversos momentos para poder financiarlo progresivamente. Este es el caso de uno de los entrevistados colombianos que decide partir solo en bus, para luego ahorrar y poder traer al resto de su familia en mejores condiciones. Otros entrevistados, venezolanos y colombianos, que tenían una condición económica más cómoda en sus países, viajaron en avión

y entraron como turistas por el aeropuerto de Santiago.

Sin embargo, a pesar de la heterogeneidad de la muestra, los testimonios confluyen en describir el momento de la llegada a Chile como particularmente dramático. Por una parte, la angustia y el estrés que vivieron en los últimos meses antes de partir siguen latentes de forma inconsciente, perturbando el sueño y la vigilia. Por otra parte, a la preocupación por la situación que dejaron se agrega la ansiedad asociada a la resolución de las necesidades básicas al llegar al país. Muchos relatan con congoja los primeros días buscando alojamiento, las situaciones extremas en las que se encontraron, como dormir en la calle o en iglesias y las dificultades que el sistema inmobiliario pone a quienes se encuentran en esta situación. La dificultad de encontrar arriendos, la sensación de estar a la deriva de estafadores y la falta de tutela respecto a las transacciones comerciales se repite en los testimonios recogidos. Sólo quienes tenían parientes en Chile, como es la situación de algunos venezolanos, pudieron vivir este primer periodo de modo más tranquilo, a pesar de que con el paso del tiempo la situación de vivienda se vuelve también crítica para ellos.

Se evidencia también en este periodo que en la mayoría de los casos la figura del refugio no fue una alternativa a la que se acogieron, sino hasta que el viaje se había concluido. De los/as entrevistados/as sólo una familia declaró haber partido conociendo la posibilidad de pedir refugio y aún en caso de conocerla, ninguno de los entrevistados accedió a información institucional y formal respecto al proceso sino una vez iniciados los trámites de solicitud, dirigiéndose espontáneamente a la Dirección de Extranjería y Migraciones. Este es sin duda uno de los aspectos más críticos pesquisados en la investigación y es que, la desinformación se hace extensiva no sólo a los funcionarios públicos de las instituciones presentes en Chile, sino también al personal de aduana y de las embajadas chilenas en el exterior. El hecho de desconocer el funcionamiento del sistema de protección internacional en Chile y de recibir información ambigua, contradictoria y en ocasiones falsa respecto a la figura del refugio, constituye un obstáculo notable para que estas personas ejerzan su derecho a solicitar asilo. De los testimonios también emerge que la vinculación con FASIC es clave para la obtención de la información, lo que resulta preocupante si consideramos que ésta no es una institución gubernamental, sino que depende de la iglesia católica y no se encuentra presente en todas las regiones, sino que principalmente en Santiago, con colaboraciones esporádicas en otras regiones del norte del país.

El proceso burocrático, a pesar de ser largo y engorroso no es el único de los desafíos que enfrentan los solicitantes. Una vez presentados los antecedentes y entregado el formulario, quienes se acogieron al sistema antes del año 2010

recibieron un “papelito”, es decir un recibo que no era reconocido por ningún posible empleador ni arrendador. Si bien esta situación se resuelve con la aprobación de la ley que les da derecho a un RUT provisorio una vez realizada la solicitud, esta solución es aún parcial pues, al durar solo ocho meses, no da garantías de acceso a ninguno de los servicios antes enunciados. De hecho, todos los entrevistados refirieron haber tenido problemas en acceder a servicios como vivienda, trabajo, salud y educación. En el caso de la vivienda se trata de obstáculos ya conocidos para la situación de los migrantes internacionales en general y se vinculan con las exigencias de garantías, contratos e ingresos que ellos no pueden demostrar, dejándolos fuera del circuito de arriendo formal y condenándolos a viviendas precarias o habitaciones compartidas con grupos numerosos de otras familias migrantes (Tijoux & Rivera, 2015; Garcés 2007). Respecto al trabajo, el ya mencionado proceso de descalificación afecta principalmente a quienes tenían situaciones laborales acomodadas en sus países y que se ven dificultados de acceder a otro tipo de trabajo en Chile, poniéndolos en lo que una de las entrevistadas describe como una situación continua de rechazo y que se condice con la situación que viven otras comunidades migrantes que no se acogen a la figura del refugio, como lo es la comunidad haitiana (Rojas Pedemonte et. Al 2015). Por otra parte, incluso quienes han tratado de acogerse a la figura local del emprendimiento, vendiendo comidas, por ejemplo, sufren las consecuencias de un sistema que penaliza la venta ambulante, obligándolos a trasladarse constantemente y a temer perder su producción cada vez que se produce algún altercado con la policía o los guardias municipales. Respecto a la salud, tema en el que se profundizó en las entrevistas, si bien los avances legales han permitido a la mayor parte de los entrevistados superar la barrera del acceso, esto aún no es una regla general y como se evidencia de los testimonios aún se encuentran barreras de desinformación que producen rechazos y falta de atención de parte de los servicios de atención primaria. De hecho, uno de los entrevistados reporta no haber podido acceder a un tratamiento de primer nivel para su hijo en un consultorio, por haber encontrado a algún funcionario que no reconoció su derecho a atención aún en poseso de rut provisorio. Igualmente, respecto a educación, si bien todos los entrevistados que vinieron con hijos lograron integrarlos a una escuela, muchos de ellos se sintieron perdidos y desorientados en los procesos de matrícula y admisión. Algunos fueron inscritos en niveles inferiores a los que les correspondía, replicando el tema de la descalificación que viven sus padres a nivel laboral. Otros, en cambio, no han podido seguir con sus estudios universitarios por la dificultad de convalidar los años de estudio realizados y de acceder a créditos de financiamiento a la educación superior al poseer visas temporarias. De los testimonios recogidos cabe destacar la importancia que asumen aspectos

como el deporte para los más jóvenes, siendo en dos casos uno de los mecanismos usados para la integración entre sus pares chilenos, habiendo tenido éxito las hijas de una familia colombiana, que hoy son juezas de natación y compiten por Chile en instancias internacionales, mientras la experiencia de otra familia colombiana con hijos futbolistas fue negativa, dado el continuo rechazo con que se encontraron en los clubes locales para acoger a sus hijos, llegando al nivel de decidir hacer regresar a Colombia al hijo futbolista para que pudiera realizarse profesionalmente.

Respecto a la relación que esta población establece con las instituciones encargadas del otorgamiento de la protección internacional es importante destacar que se percibe un alto nivel de abandono de parte de las instituciones, desinformación entre los funcionarios y una profunda centralización de las funciones en la figura de FASIC. Como se enunció antes, al no garantizar ni recursos específicos ni canales de difusión de la información entre las instituciones públicas, la ley no ha logrado aplicarse a cabalidad ni transformar la relación que quien se encuentra en situación de refugio establece con dichas instituciones. Esta sensación de abandono sumada a las irregularidades reportadas en los testimonios, en los que se realizan preentrevistas, se dificulta el acceso a formularios, se da información equivocada o confusa, dificultan enormemente la relación establecida por estas personas con el país de llegada. De los testimonios emerge una constante sensación de “estar pidiendo algo”, de sentirse menoscabados y confusos, aumentando la sensación de hostilidad y dificultando el ejercicio de sus derechos. Por otra parte, es preocupante que por parte de las instituciones exista una normalización de la centralidad que asume la figura de FASIC, reconociendo su liderazgo en estos temas y posicionándose en una condición de espera a que ellos “deriven los casos” a los niveles municipales. Esto se traduce en que FASIC es hasta ahora la única institución beneficiaria de los escasos fondos dedicados al financiamiento de las necesidades de la población refugiada y no existen instancias municipales ni de otros sectores que demanden recursos externos ni destinen recursos propios para poder atender a la población refugiada presente en sus propias comunas. De hecho, de los testimonios se evidencia la tensión que existe entre una supuesta necesidad de mantener la confidencialidad de la condición de refugio, por una parte, y la necesidad de reconocerlos en su especificidad diferenciándolos de otro tipo de migraciones. Al respecto, es el elocuente el posicionamiento de los entrevistados provenientes de instituciones municipales y de salud, que sostienen que sea importante mantener este anonimato ya que son los mismos refugiados quienes no buscan espontáneamente ayuda en sus municipios ni develan su condición frente al personal sanitario. La mayor parte de los agentes institucionales sostiene que

en esta actitud haya una necesidad de tutelarse frente a la posible polivictimización que sufren constantemente los solicitantes de refugio, o a la estigmatización por parte del resto de la población migrante que los tiende a considerar privilegiados, dados los supuestos beneficios que obtienen una vez reconocida su condición. Es importante destacar que una de las dificultades de la investigación fue justamente encontrar agentes de salud que atendieran refugiados, puesto que la mayoría de las corporaciones municipales de salud contactadas, sostuvieron que trabajan con población migrante en general y que no tienen ningún registro de si son refugiados o solicitantes de asilo. El único indicador con que podrían contar, hasta el momento, para reconocer la condición de refugio se encuentra en la duración del RUT provisorio, que si es de ocho meses probablemente responda a una visa temporaria por refugio. Como es de esperarse, ninguno de los entrevistados declaró conocer este indicador, por lo que en general la condición de refugio es totalmente invisibilizada en los servicios y sólo si FASIC realiza derivaciones o contacta espontáneamente a los servicios (municipales o sanitarios), emerge el tema del refugio, permitiendo, a veces, priorizar estos casos por sobre otros. Sin embargo, como manifiestan los operadores de FASIC esta prioridad no siempre está garantizada y en muchos casos se encuentran con los mismos obstáculos que los propios migrantes para acceder a horas de atención de salud y a otros beneficios sociales.

Por parte de los entrevistados que se encuentran en situación de refugio, en cambio, la necesidad de mantener la confidencialidad de su condición parece declinarse frente a la necesidad de ser reconocidos en su propia especificidad. Las entrevistadas con más años de experiencia afirman que los perjuicios producidos por la falta de información y de recursos para la atención de sus necesidades son mayores que los producidos por la estigmatización o la polivictimización, de las que son víctimas principalmente dentro del proceso mismo de solicitud al tener que “contar mil veces” por qué están en esta condición, en ocasiones frente a menores de edad y sin ningún acompañamiento psicológico. Si bien algunos reportan estigmatización de parte de sus compatriotas entre quienes se extiende la idea del refugio como un beneficio, en lugar de un derecho, esta idea se plantea como menos perjudicial que la falta de atención, orientación y prioridad que se les da a sus casos, perjuicios que duran por años, incluso después de obtenida la visa permanente. Una de las entrevistadas, por ejemplo, evidencia cómo la falta de convalidación de títulos o de prioridad para entrar al sistema universitario son perjuicios que menoscaban su proyección en nuestro país, aún pasados varios años desde la llegada.

Es importante, entonces, destacar que esta tensión entre la invisibilización y el

reconocimiento de la especificidad de sus necesidades como refugiados es parte de un sistema que tiende a des-responsabilizar al Estado de sus obligaciones frente a una población específica, delegando sus funciones en ONG's particulares, quienes no logran abordar la inmensidad de un trabajo que debería ser intersectorial y comprometer a los múltiples servicios encargados de responder a necesidades múltiples como son educación, salud, vivienda y trabajo. Las instituciones estatales no sólo no están cumpliendo con la aplicación de la ley del 2010, sino que también al parecer están desestimulando el ejercicio de este derecho, a través de un sistema que tiende a perpetuar la condición de espera, con la consecuente paralización de los derechos ciudadanos que la espera continua genera (Auyero 2010).

En tercer lugar, respecto a las necesidades sociales y de salud de esta población, como ya se ha anticipado, el estudio relevó que las condiciones de salud parecen empeorar una vez realizada la migración. De entre nuestros entrevistados, a pesar de las difíciles condiciones en que vivieron antes de partir, tratamientos hormonales, de control de la hipertensión o tratamientos dentales fueron mantenidos hasta el periodo precedente a la migración y se transforman en una preocupación a penas necesidades primarias, como vivienda y regularización de la condición migratoria son resueltas. Sin embargo, es posible observar ciertas diferencias respecto a la búsqueda de servicios de salud entre las personas entrevistadas: mientras algunas buscaron espontáneamente vías de atención encontrándose en ocasiones con los costos y obligaciones del sistema privado a través de aseguradoras e Isapres, otras se dirigieron a la atención de salud pública a partir de un evento específico como un accidente o una crisis. De hecho, dos de las entrevistadas tuvieron su primer contacto con el sistema sanitario chileno a partir de episodios críticos como un infarto y el accidente en una pierna que paralizó a su marido. En ambos casos reportaron estar altamente satisfechas con el sistema de atención hospitalario chileno, que les garantizó gratuidad en los tratamientos, dado que fueron inscritas como FONASA A, según lo prescribe la ley. Si bien estas experiencias nos hablan de los logros que se han obtenido en materia de derecho a la salud, resulta preocupante que las dificultades de acceso se concentren en la atención primaria, donde se reportan rechazos a la atención de hijos menores de edad, y dificultades importantes en la derivación a especialistas.

Dentro de este cuadro el aspecto más crítico, como lo indica también la bibliografía revisada, se encuentra en el acceso a salud mental. Tanto de parte de los funcionarios de FASIC, como de los solicitantes de asilo y refugiados todos reportaron que la salud mental es la que más sufre el impacto de la migración forzada y el aspecto en el que más dificultades de atención tiene esta población.

Incluso quien sufrió un infarto en los primeros días de llegada Chile, vinculó su malestar con el stress y la angustia de la salida y la llegada a Chile. Frente a esta necesidad crítica la mayor parte de los entrevistados reportó no haber accedido a especialista o haber accedido solo a las atenciones que ofrece FASIC con la única psicóloga que atiende a estos usuarios, a través de encuentros progresivos que se repiten por un cierto tramo de tiempo y que a menudo son interrumpidos si la persona encuentra trabajo o decide cambiar de ciudad. La experiencia de uso de los servicios de salud mental es en general negativa y de hecho, ninguno de los entrevistados ha accedido a ellos, con excepción de una entrevistada que fue atendida en la experiencia de atención de salud mental migrante que tuvo lugar en la Universidad Alberto Hurtado y que fue cerrada recientemente. Las derivaciones a través de los servicios de atención primaria implican someterse a largos tiempos de espera en los que la necesidad de atención se normaliza, se cronifica o se vuelve crítica avanzando hacia estados de crisis que son atendidos en los servicios de urgencia. Los operadores de FASIC reportan apelar a otras instancias de voluntariado para atender este tipo de situaciones, de destinar fondos para pagar psiquiatras privados que prescriban tratamientos farmacológicos o de derivar a los usuarios a otras fundaciones dedicadas a temas específicos como son la atención de víctimas de abusos sexuales, en las que la condición de refugio una vez más se diluye y queda invisibilizada.

Finalmente, en este cuadro de resultados, es posible identificar algunos de los factores que dificultan y facilitan el bienestar de los solicitantes de asilo y refugiados en la migración y el proceso de asilo. Respecto a los primeros es evidente que la falta de información y la indiferencia con que el tema es tratado por parte de las instituciones públicas se transforma en un obstáculo al derecho a solicitar asilo. La falta de recursos y de mecanismos que permitan actuar la ley entre los funcionarios públicos se conjuga con una perpetuación de los procesos de espera y una bajísima tasa de aceptación de las solicitudes. Como se evidenció en los gráficos presentados, si entre los años 2000 al 2009 se aceptaron 569 de 3850 solicitudes realizadas, que corresponden al 14,7% de las solicitudes, entre los años 2010 al 2018 se aceptaron solo 615 de 15664, lo que disminuye el porcentaje de aceptación del 14,7% al 3,9% de aceptación. Esta dramática reducción va acompañada de una reducción de los rechazos, que pasaron de ser el 66,4% de las respuestas a las solicitudes entre el 2000 y el 2009, a ser el 21,3% de las respuestas que se dieron entre el 2010 y el 2018. Esta reducción en las solicitudes aceptadas y en las solicitudes rechazadas se condice con la introducción de la visa temporaria de ocho meses, a partir de la ley del 2010, que fue la respuesta que recibió el 74,4% de la población que solicitó refugio entre el 2010-2018. Esto significa que el sistema de protección

ha usado la visa temporaria como mecanismo de suspensión de una parte importante de los solicitantes en un continuo estado de espera que precariza sus condiciones de vida y que dificulta dramáticamente sus posibilidades de proyección en Chile o en otro país. Si bien no fue posible calcular tiempos de espera con la información proveída por el Ministerio del Interior, los testimonios de operadores institucionales que trabajan con esta población, así como de los mismos solicitantes, reportan esperas de dos a cuatro años, siendo aún más dramática la situación de quienes no saben si han recibido la renovación de la visa temporaria o el reconocimiento definitivo de la condición de refugio. De hecho, una de las entrevistadas manifestó su confusión al respecto y pidió al entrevistador que le aclarara en qué condición estaba. Estos aspectos responden a lo que en otros contextos se ha llamado “la producción social de la indiferencia”(Herzfeld 1991) con que el Estado usa la burocracia para paralizar el ejercicio de los derechos ciudadanos, a partir de prácticas tendientes a negar la identidad y la individualidad de quien se dirige a las instituciones públicas, con la justificación del funcionamiento del orden racional del Estado. Esto, en contexto altamente neoliberales como Chile, tiende a desresponsabilizar al Estado de sus funciones de garante para delegar el ejercicio de los derechos ciudadanos a agencias privadas y organizaciones de voluntariado, como lo es el mismo FASIC, institución dependiente de la iglesia. Las consecuencias de este proceso son dramáticas si vemos lo que significan para los propios solicitantes y la sensación de abandono, desorientación y soledad con que se encuentran en Chile, además de las dificultades tangibles que encuentran en la solución de sus necesidades básicas. Por otra parte, las instituciones estatales, al no contar con información ni recursos asignados para la atención de este tipo de población tienden a normalizar su invisibilización y a reproducir la des-reponsabilización antes mencionada, dejando en las manos de iniciativas privadas, como FASIC y las clínicas jurídicas, toda la atención de una población que ha sido internacionalmente reconocida como particularmente vulnerable y sujeta a derecho.

Finalmente, en cuanto a los facilitadores del proceso, cabe destacar el avance logrado en materia sanitaria al garantizar acceso a salud, permitiendo atender sin mayores obstáculos situaciones de riesgo vital como infartos o accidentes, así como los avances que produjo la ley al permitir transformar algunas de las necesidades manifestadas por los solicitantes en materia de derecho, a partir de lo cual, es posible continuar el trabajo con las instituciones desde la óptica del cumplimiento de las obligaciones suscritas para la obtención del bien común, en lugar de depender de voluntades personales como ha sido el enfoque predominante hasta nuestros días.

9 Conclusiones

El informe que aquí se presenta ha tratado de aportar hacia la visibilización de la situación en que se encuentra parte importante de la población migrante en Chile. Como se detalló antes, desde el año 2000 se han levantado 19514 solicitudes de asilo en nuestro país, buena parte de las cuales provienen de países latinoamericanos. El desafío de responder a estas solicitudes desde la óptica de los acuerdos internacionales que Chile ha suscrito y que se traducen en la ley 20.430 es enorme y como demuestra este estudio aún existen aspectos que han sido dramáticamente desatendidos por las instituciones públicas. En particular, quisimos evidenciar la especificidad de quienes migran en esta condición y el tipo de necesidades que se generan en sus trayectorias, así como retratar el tipo de respuestas que están recibiendo en Chile, destacando en particular los efectos que el proceso tiene sobre su salud. Los principales hallazgos demuestran cómo la promulgación de la Ley no se ha traducido en una asunción de responsabilidades por parte del intersector, sino que por el contrario ha tendido por una parte a suspender el estado de las solicitudes en largas esperas en las que se otorgan repetidamente visas temporarias y por otra a des-responsabilizar a las instituciones del estado en la respuesta a las necesidades económicas y sociales de esta población, incluyendo su atención de salud. La figura de las ONG's surge entonces como único ente que se encarga de responder parcialmente y en modo discrecional, a todas las necesidades de una población que sigue creciendo y cuya vulnerabilidad aumenta no sólo por las condiciones de vida de las que escapan, sino también por las condiciones de vida que encuentran en Chile y que se ven aún más precarizadas a partir de la indefinición de su solicitud que les impide proyectarse en nuestro país o emprender nuevos rumbos. Es perentorio, por lo tanto, no sólo denunciar las consecuencias que la invisibilización de este grupo está teniendo sobre sus derechos ciudadanos, sino también emprender un trabajo intersectorial en el que las instituciones públicas y sus funcionarios puedan asumir sus responsabilidades y enfrentar a cabalidad los desafíos que impone a nuestro país haber adherido a un sistema de protección internacional basado en la óptica de los derechos humanos y en el entendimiento de la migración como un derecho.

BIBLIOGRAFIA

- ACNUR. (1984). Declaración de Cartagena sobre Refugiados . *Coloquio Sobre la Protección Internacional de los Refugiados*, (págs. 1-19). Cartagena de Indias .
- ACNUR. (2006). La situación de los refugiados en el mundo. (págs. 105-27). Barcelona: Icaria.
- ACNUR. (2017). *Declaración de Nueva York para los Refugiados y los Migrantes, Respuestas a las preguntas frecuentes*. Ginebra.
- ACNUR. (2018). *Tendencias Globales, Desplazamientos forzado en 2017*. España.
- Ager, A. (2014). Health and Forced Migration. En G. L. Elena Fiddian-Qasmiyeh, *The Oxford Handbook of Refugee and Forced Migration Studies* (págs. 340-349).
- Agier, M. (2003). La main gauche de l'Empire: Ordre et désordres de l'humanitaire. *Multitudes*, 11,(1), 67-77.
- Agier, M. (2011). *Managing the undesiderables, Refugee camps and humanitarian government*, . Cornwell : Polity Press.
- Albelda, M. (2004). "Cortesía en diferentes situaciones comunicativas. La conversación coloquial y la entrevista sociológica semiformal". *Pragmática sociocultural. Estudios sobre cortesía en español*, 109-134.
- AMUCH. (2017). *Inmigrantes con permanente definitiva en las comunas de Chile. ¿Qué nos dicen los datos 2006-2016? [12 Marzo 2018]* <http://www.amuch.cl/wp-content/uploads/2017/06/ESTUDIO-PERMANENCIA-DEFINITIVA-INMIGRANTES-2006-2016.pdf>.
- Balcells, A. (3 de Noviembre de 2017). Primer panel "Experiencia Nacional", Seminario "Refugiados en Chile: Derribando prejuicios, construyendo colaboraciones". Santiago, Facultad de Derecho Universidad Católica de Chile, Chile.
- Beneduce, R., & Taliani, S. (2013). Les archives introuvables. Technologie de la citoyenneté, bureaucratie et migration. En B. Hibou, *La bureaucratisation néolibérale* (págs. 213- 261). Paris: La Découverte.
- Bernales, M., Cabieses, B., McIntyre, A. M., & Chepo, M. (2017). Desafíos en la atención sanitaria de migrantes internacionales en Chile. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 34, 167-175.
- Bijit, K. (2012). El proceso de integración social de los refugiados palestinos reasentados en la Región de Valparaíso. *Revista Si somos americanos XII (1)*, 155-180.
- Blanco, C. (2000). *Las migraciones contemporáneas*. Madrid: Alianza.

- Boltanski, L. (1993). *La souffrance à distance. Morale humanitaire, médias et politique*. Paris: Métailié.
- Borwick, S., & Schweitzer, R. (2013). Well-Being of Refugees from Burma: A Salutogenic Perspective. *International Migration*. 91-205.
- Bourdieu, P. (1999). La ilusión biográfica. *Historia y Fuente Oral*, 2, 22-33.
- Bourgois, P. (2010). Recognizing invisible violence. En L. W. B. Rylko-Bauer, *Global Health in Times of Violence* (págs. 18-40.). Santa Fe: School of Advanced Research Press .
- Cabieses, B., & Bustos, P. (2016). Vulnerabilidad social en salud por parte de migrantes internacionales en Chile. En B. Cabieses, M. Bernales, & V. Pedrero, *Vulnerabilidad social y su efecto en salud en Chile Desde la comprensión del fenómeno hacia la implementación de soluciones* (págs. 319-343). Santiago: UDD.
- Cabieses, B., Bernales, M., & McIntyre, A. (2017). *La migración internacional como determinante social de la salud: evidencia y propuestas para políticas públicas*. Santiago: UDD Editor.
- Campos, G., & Lule, N. (2012). "LA OBSERVACIÓN, UN MÉTODO PARA EL ESTUDIO DE LA REALIDAD". *Revista Xihmai*, 45-60.
- Cornejo, L. (2008). Political exile and the construction of identity. A life stories approach. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 18, 333-348. .
- Cornejo, M. (2006). El enfoque biográfico. Trayectorias, desarrollos teóricos y perspectivas. *Psyche Vol 15, num 1*, 95-106.
- Courtis, C. (2012). Niños, niñas y adolescentes refugiados/as en Chile: un cuadro de situación. En F. d. (UNICEF), A. C. (ACNUR), & O. Chile, *Los derechos de los niños, niñas y adolescentes migrantes, refugiados y víctimas de trata internacional en Chile: avances y desafíos* (págs. 159-190). Santiago, Chile.
- Denzin, N., & Y., L. (2000). *Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks: Sage.
- Devillard, M. (2012). Apuntes metodológicos sobre la conversación en el trabajo etnográfico. *Política y Sociedad*, 353-369.
- Emanuel, E. (1991). ¿QUÉ HACE QUE LA INVESTIGACIÓN CLÍNICA SEA ÉTICA? SIETE REQUISITOS ÉTICOS. *Pautas Éticas de Investigación en Sujetos Humanos: Nuevas Perspectivas*, 83-95.
- FASIC, F. d. (2013). *Diagnóstico de la Ley que establece disposiciones sobre protección de refugiados y su aplicación*. Santiago.
- Fassin, D. (2000). La supplique. Stratégies rhétoriques et constructions identitaires dans les demandes d'aide d'urgence. *Annales. Histoire, Sciences Sociales*, 55, 5, 955-981.

- Garcés, A. (2007). Entre lugares y espacios desbordados: formaciones urbanas de la migración peruana en Santiago de Chile. *Serie Documentos*, 2, 5-22.
- Gzesh, S. (2008). Una redefinición de la migración forzada con base en los derechos humanos. *Migración y desarrollo*, 97-126.
- Hassan, A., & Mohamed, S. (2014). Noncommunicable diseases among urban refugees and asylum-seekers in developing countries: a neglected health care need. *Globalization and Health* .
- Hynie, M. (2018). The Social Determinants of Refugee Mental Health in the Post-Migration Context: A Critical Review. *Canadian Journal Of Psychiatry*, 297-303.
- Krause Jacob, M. (1995). La investigación cualitativa: Un campo de posibilidades y desafíos. *Revista Temas de Educación*, 7, 19-39.
- Lagos, V., & Rojas, Ó. (2014). Derechos de los Migrantes y Refugiados. En C. d. Portales, *Informe anual sobre Derechos Humanos en Chile 2014* (págs. 333-376). Santiago: Ediciones Universidad Diego Portales.
- Le Breton, D. (1995). *Antropología del cuerpo y modernidad*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Luque, J. (2009). Los refugiados éruanos y sus asociaciones políticas en Santiago de Chile (1990-2006). *EIAL: Estudios Interdisciplinarios de America Latina y el Caribe Vol XX, Num 1*, 93-116.
- Manisha, T. (2017). Lograr que el Marco de Respuesta Integral para los Refugiados se vuelva una realidad. *Migraciones Forzadas Revista*, 69-71.
- Marcus, G. (2001). Etnografía en/del sistema mundo. El surgimiento de la etnografía multilocal. *Alteridades*, 11 (22), 111-127.
- Martinez-Salgado, C. (2012). El muestreo en investigación cualitativa. *Ciencia & Saude Colectiva*, 17 (3), 613-619.
- Milcota, A. (2005). Teorías y conceptos asociados al estudio de las migraciones internacionales. *Trabajo Social*, num. 7, 59-76.
- Ministerio del Interior y Seguridad Pública. (2016). *Contribución de Chile para el Informe sobre la protección de los derechos humanos de los migrantes en el contexto de grandes desplazamientos, conforme a Resolución A/HRC/32/14*. Santiago: Gobierno de Chile.
- MINSAL. (2018). *Política de Salud de Migrantes Internacionales*. [on line 05, May, 2018] <http://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2015/09/2018.01.22.POLITICA-DE-SALUD-DE-MIGRANTES.pdf>.
- Morgades, S. (2016). Refugiado. *Economía: voces de cultura de la legalidad*, 231-249.

- OIM. (2013). *Migración Internacional, Salud y Derechos Humanos*. Geneva: Organización Internacional para las Migraciones.
- OIM, O. R. (2017). *Lineamientos estratégicos para el abordaje de las personas migrantes en tránsito por Mesoamérica*. San José: OIM.
- Olea, H. (2012). Refugiados en Chile: Análisis de la Ley 20.430 y su reglamento. En C. d. Portales, *Informe anual sobre Derechos Humanos en Chile 2012* (págs. 111 - 130). Santiago: Ediciones Universidad Diego Portales.
- OMS, L. C. (2014). Constitución de la Organización Mundial de la Salud 1948. En O. M. OMS, *DOCUMENTOS BÁSICOS 48.a edición* (págs. 1-22). Printed: OMS.
- ONU. (1951). CONVENCIÓN SOBRE EL ESTATUTO DE LOS REFUGIADOS. *Conferencia de Plenipotenciarios sobre el Estatuto de los Refugiados y de los Apátridas*, (págs. 1-17). Ginebra.
- OPS, O. P. (2012). Determinantes e Inequidad en salud . En OPS, *Salud en las Américas* (págs. 12-59). Washington: Edición de 2012: Volumen regional.
- Patton, M. (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods*. Sage Publications.
- Pavli, A., & Maltezou, H. (2017). Health problems of newly arrived migrants and refugees in Europe. *Journal Of Travel Medicine*, 1-18.
- Ramirez, C. (2011). *Refugiados Colombianos en Chile*. Universidad Academia de Humanismo Cristiano: Tesis para optar al grado de Sociólogo.
- Ramírez, C. (2011). *Refugiados colombianos en Chile: éxodo del conflicto armado, una Investigación social del Discurso*. Santiago: Universidad Academia de Humanismo Cristiano .
- Rebolledo, L. (2006). *Memorias del desarraigo. Testimonios de exilio y retorno de hombres y mujeres de Chile*. . Santiago: Catalonia.
- Rodriguez, G. (1996). *Metodología de la Investigación cualitativa*. Málaga: Aljibe.
- Rojas Pedemonte, N., Amode, N., & Rencoret, J. V. (2015). Racismo y matrices de “inclusión” de la migración haitiana en Chile: elementos conceptuales y contextuales para la discusión. *Polis. Revista Latinoamericana*, (42).
- Sayad, A. (1996). *La double absence. Des illusions de l'émigré aux souffrances de l'immigré*. Paris: Le Seuil.
- Sayad, A. (2004). *The suffering of the immigrant*. . Cambridge: Polity Press.
- Segovia, J., & Lufin, M. (2013). Approaches to the Afro colombian experience in Chile. *Journal of Black Studies, Vol. 44, Num. 3*, 231-251.
- Shacknove, A. (1985). Who is a refugee? *Ethics, Vol. 95 (2)*, 274-278.

- Silva, C., & Ballesteros, V. (2017). *Reportes Migratorios, Población Migrante en Chile*. Santiago: Departamento de Extranjería y Migraciones.
- Stefoni, C., & Stang, F. (2017). La construcción del campo de estudio de las migraciones en Chile: notas de un ejercicio reflexivo y autocrítico. *Íconos. Revista de Ciencias Sociales*, 109-129.
- Tijoux, E. (2016). *Racismo en Chile. La piel como marca de la inmigración*. Santiago: Univertaria.
- Tijoux, M. E., & Córdova Rivera, M. G. (2015). Racismo en Chile: colonialismo, nacionalismo, capitalismo. *Polis. Revista Latinoamericana*, (42).
- Tomasini, M. E., Bertarelli, P., & Morales, M. G. (2017). Género, racialización de la clase e identidades: Las categorías 'negros' y 'negras' en jóvenes de sectores populares de Córdoba. *Psicoperspectivas*, 16(2), 9-19.
- Van der Laat, C., & Maquieira, L. (2012). *Migración Saludable en América Central*. Madrid: IOM.
- Vazquez, L. (2006). *Introducción a las técnicas cualitativas de investigación aplicadas a la salud*. Barcelona: Bellaterra.
- Willers, S. (2016). Migración y violencia: las experiencias de mujeres migrantes centroamericanas en tránsito por México. *Sociológica (México)*, 163-195.
- Yotebieng, K. (2017). Health, well-being, and urban refugees and asylum seekers: an agenda paper. *Migration Letters*, 343-354.
- Zapata, R. (2001). *LA quête derriere un long voyage: bouloir se differencier a travers le regard de l'autre. Recits de vie de femmes dominicaines en Belgique. Memoria sin publicar, Universidad de Lovaina. .*
- Zapata-Sepulveda, P. .. (2016). Past and Present Time in Qualitative Inquiry: Looking and Dreaming On the Future in a Particular Place in Northern Chile. *QUALITATIVE INQUIRY*, 466-471.
- Ziersch, A., Due, C., Arthurson, K., & N, L. (2017). Conducting Ethical Research with People from Asylum Seeker and Refugee Backgrounds. En P. Liamputtong, *Handbook of Research Methods in Health Social Sciences* (págs. 1-19). Singapore : Springer.

Anexos

Anexo N°1: Protocolo de derivación de salud mental

Frente a situaciones que puedan evidenciar una necesidad específica de atención de salud mental, se propondrá la siguiente información a los/as entrevistados/as solicitantes de asilo y refugiados:

Chile se identifican a lo menos cuatro grupos de extranjeros en Chile: Refugiados, Solicitantes de refugio, regularizados y los inmigrantes no regularizados. Para el caso de los refugiados y los solicitantes de refugio, FONASA les asigna un N° de identificación especial que los autoriza y reconoce como potenciales beneficiarios de dicho organismo. En el caso de los extranjeros regularizados tenemos aquellos que ya poseen su RUN, el cual les otorga los beneficios igual que un chileno en el contexto de su identificación. En el caso de las embarazadas extranjeras, sin regularizar aún su situación, basta que cuenten con un certificado de control de embarazo emitido por APS por un profesional competente, para poder solicitar una Visa temporaria en el departamento de Extranjería del Ministerio del Interior o Gobernaciones en regiones y con eso el RUN en el Servicio de Registro Civil e Identificación. Por último, en el caso de los extranjeros no regularizados que no cuentan con ninguna de las distinciones anteriores, corresponde atención en salud sólo mediante el pago de las prestaciones que reciba, en condición de particular.

Chile, los servicios de salud atienden a través de diversas redes de servicios. Para la atención de salud mental, existen distintas instancias de atención en cada Servicio de Salud del país. Según el tipo de necesidad que presente se puede dirigir a diversos niveles de atención:

<i>Patologías Psiquiátricas ambulatorias</i>	AM – CESFAM - CSMC in a cargo de una unidad o establecimiento que se dirige a una población específica, distribuida geográficamente. Se dedican a personas en alto riesgo de desarrollar problemas de salud mental, personas con percepción de sufrimiento psíquico o físico y personas con enfermedades mentales que presenten problemas judiciales
<i>Trastornos por abuso de sustancias</i>	in a cargo de unidades abiertas de algunos hospitales, como el Servicio de Estabilización de Trastornos Adictivos, en el Instituto Psiquiátrico y a cargo de Comunidades terapéuticas vinculadas a COSAM, CESFAM y CSMC
<i>Atención de urgencia psiquiátrica</i>	Atención de urgencias, Enfermedad médica grave descompensada y Enfermedad psiquiátrica severa y descompensada.

En caso de atención ambulatoria los centros a los que puede dirigirse, según su comuna son:

RECOLETA

CENTRO COMUNITARIO DE SALUD MENTAL

DIRECCIÓN: LA COLONIA 2338, RECOLETA

FONO: 229457033

ENCARGADA: MARISOL ORELLANA RAMIREZ

SANTIAGO CENTRO

CENTRO COMUNITARIO DE SALUD MENTAL

DIRECCIÓN: VICUÑA MACKENNA 543, SANTIAGO

FONO: 224985362

Anexo N°3: Hoja de Información a Participantes



INFORMACIÓN A PARTICIPANTES

Solicitantes de Asilo y Refugiados

Título: Ser refugiado en Chile:

Trayectorias institucionales y experiencias de salud de solicitantes de protección internacional de origen latinoamericano

Introducción

Soy Alejandra Carreño, Antropóloga PhD del Programa de Estudios Sociales en Salud de la Facultad de Medicina de la Universidad del Desarrollo. Esta investigación ha sido financiada por el premio de investigación de Santander 2017. Este proyecto de investigación tiene como propósito profundizar conocimiento teórico y práctico sobre la situación de los refugiados y solicitantes de asilo en Chile.

Descripción del proyecto e Investigación.

El presente estudio busca: Explorar en la configuración de la experiencia de los refugiados y solicitantes de asilo, de origen latinoamericano en Chile, a partir de sus relaciones con las instituciones que otorgan la protección internacional y que asisten sus necesidades sociales y de salud.

Desarrollo de la Investigación, en qué consiste su participación

Si usted está de acuerdo con ser entrevistado, deberá firmar un documento de consentimiento informado. La entrevista es individual y dura aproximadamente 60 minutos. Esta entrevista es de tipo biográfico narrativo, es decir, está conformada por preguntas abiertas y exploratorias, flexibles, que pueden ser aclaradas durante el transcurso de la misma, con el fin de ir profundizando o reenfocando diversos temas que tratan sobre su experiencia de vida, su migración, el proceso de solicitud de protección internacional y su relación con las instituciones de salud. La información recolectada será confidencial. No existen respuestas buenas ni malas, sólo se busca recoger las opiniones y experiencias de las personas. Dado que la entrevista puede significar un costo de desplazamiento para usted y como forma de compensación por el uso de su tiempo, *la aplicación de la entrevista implica una retribución monetaria de \$3.000 por cada encuentro.*

Si usted lo aprueba, la entrevista será grabada y luego transcrita palabra por palabra, cualquier nombre personal o institución será removido de la transcripción para resguardar la confidencialidad de todos los participantes del estudio. Lo que implica cualquier dato o información que permita que sea identificado será eliminado.

Es importante recalcar que su participación será totalmente voluntaria y su decisión de participar o no, NO lo afectará en ninguna forma la relación que usted mantiene con los sujetos de estudio o las personas que realizaron la invitación a participar en éste. Cualquier información entregada a usted o a otros acerca de esta entrevista, será sólo un resumen general sin ningún dato sensible que permita que usted sea identificado. Ni usted ni su institución obtendrán ningún beneficio directo por participar. Sin embargo, la información obtenida será de gran utilidad para visibilizar la temática de refugio y asilo en Chile, junto al desarrollo de recomendaciones y el diseño de estrategias en materia de promoción del bienestar de solicitantes de asilo y refugiados.

Criterios de Confidencialidad: Cualquier información que yo comparta o escriba acerca de este estudio será solo a través de resúmenes generales. La información no incorporará datos personales que pudiesen identificar a los participantes de este estudio respetando el anonimato de estos. Para resguardar su identidad, no usaremos su nombre, sino que le asignaremos un código de identificación para que nadie ajeno al estudio pueda identificarlo, ni acceder a algún tipo de información sensible acerca de usted. La sistematización y análisis de la información se realizará en base a dichos códigos. Sólo el investigador principal tendrá acceso a la base de datos.

Almacenamiento de datos/retención/destrucción/futuro uso: Toda la información recolectada será guardada por 5 años luego del término del estudio y bajo llave en una oficina de la Universidad del Desarrollo. Sólo el investigador responsable tendrá acceso a esta información y por un período limitado de tiempo (mientras el estudio está en desarrollo). Además, los

datos obtenidos se usarán exclusivamente para la presente investigación con propósitos profesionales, cuyos resultados llegarían a ser difundidos en informes, congresos de académicos, artículos de revistas científicas y seminarios.

Derecho a renunciar o retirarse del estudio: Su participación será totalmente voluntaria por lo que puede retirarse del estudio en cualquier momento o dejar de responder preguntas sin necesidad de justificar su decisión, ni ninguna consecuencia asociada. También podrá retirar cualquier dato, información entregada o la totalidad de la entrevista de tal forma de que esta información no sea incorporada en los resultados de este estudio. Para ejercer este derecho usted podrá solicitarlo directamente al investigador responsable del estudio. El periodo en que podrá retirar dicha información en caso de que usted desee suspender su participación, corresponderá al periodo de recolección de datos de este estudio, es decir, entre Junio y Diciembre del 2018.

Contactos

Si usted desea discutir cualquier detalle acerca de este proyecto o acerca de sus derechos como participante, usted puede contactar a: Alejandra Carreño C. (Investigador Responsable), a.carreno@udd.cl Fono: 569-88848684. Dirección: ICIM, Universidad del Desarrollo, Avenida Las Condes 12461, torre 3, piso 2, Santiago. Cualquier pregunta acerca de las consideraciones éticas de esta investigación usted puede contactar al Comité de Ética de la Investigación de la Universidad del Desarrollo, Sr. Francisco Ceric fceric@udd.cl, Fono 562 23279437.

INFORMACIÓN A PARTICIPANTES

Funcionarios Instituciones encargadas de salud y protección internacional

Título: Ser refugiado en Chile:

Trayectorias institucionales y experiencias de salud de solicitantes de protección internacional de origen latinoamericano

Introducción

Soy Alejandra Carreño, Antropóloga PhD del Programa de Estudios Sociales en Salud de la Facultad de Medicina de la Universidad del Desarrollo. Esta investigación ha sido financiada por el premio de investigación de Santander 2017. Este proyecto de investigación tiene como propósito profundizar conocimiento teórico y práctico sobre la situación de los refugiados y solicitantes de asilo en Chile.

Descripción del proyecto e Investigación.

El presente estudio busca: Explorar en la configuración de la experiencia de los refugiados y solicitantes de asilo, de origen latinoamericano en Chile, a partir de sus relaciones con las instituciones que otorgan la protección internacional y que asisten sus necesidades sociales y de salud.

Desarrollo de la Investigación, en qué consiste su participación

Si usted está de acuerdo con ser entrevistado, deberá firmar un documento de consentimiento informado. La entrevista es individual y dura aproximadamente 60 minutos. Esta entrevista es de tipo semi-estructurada, es decir, está conformada por preguntas abiertas, flexibles, que pueden ser aclaradas durante el transcurso de la misma, con el fin de ir profundizando o reenfocando diversos temas que tratan sobre su experiencia de trabajo con solicitantes de asilo y refugiados. La información recolectada será confidencial. No existen respuestas buenas ni malas, sólo se busca recoger las opiniones y experiencias de las personas.

Si usted lo aprueba, la entrevista será grabada y luego transcrita palabra por palabra, cualquier nombre personal o institución será removido de la transcripción para resguardar la confidencialidad de todos los participantes del estudio. Lo que implica cualquier dato o información que permita que sea identificado será eliminado.

Es importante recalcar que su participación será totalmente voluntaria y su decisión de participar o no, NO lo afectará en ninguna forma la relación que usted mantiene con los sujetos de estudio o las personas que realizaron la invitación a participar en éste. Cualquier información entregada a usted o a otros acerca de esta entrevista, será sólo un resumen general sin ningún dato sensible que permita que usted sea identificado. Ni usted ni su institución obtendrán ningún beneficio directo por participar. Sin embargo, la información obtenida será de gran utilidad para visibilizar la temática de refugio y asilo en Chile, junto al desarrollo de recomendaciones y el diseño de estrategias en materia de promoción del bienestar de solicitantes de asilo y refugiados.

Criterios de Confidencialidad

Cualquier información que yo comparta o escriba acerca de este estudio será solo a través de resúmenes generales. La información no incorporará datos personales que pudiesen identificar a los participantes de este estudio respetando el anonimato de estos. Para resguardar su identidad, no usaremos su nombre, sino que le asignaremos un código de identificación para que nadie ajeno al estudio pueda identificarlo, ni acceder a algún tipo de información sensible acerca de usted. La sistematización y análisis de la información se realizará en base a dichos códigos. Sólo el investigador principal tendrá acceso a la base de datos.

Almacenamiento de datos/retención/destrucción/futuro uso: Toda la información recolectada será guardada por 5 años luego del término del estudio y bajo llave en una oficina de la Universidad del Desarrollo. Sólo el investigador responsable tendrá acceso a esta información y por un período limitado de tiempo (mientras el estudio está en desarrollo). Además, los datos obtenidos se usarán exclusivamente para la presente investigación con propósitos profesionales, cuyos resultados llegarían a ser difundidos en informes, congresos de académicos, artículos de revistas científicas y seminarios.

Derecho a renunciar o retirarse del estudio: Su participación será totalmente voluntaria por lo que puede retirarse del estudio en cualquier momento o dejar de responder preguntas sin necesidad de justificar su decisión, ni ninguna consecuencia asociada. También podrá retirar cualquier dato, información entregada o la totalidad de la entrevista de tal forma de que esta información no sea incorporada en los resultados de este estudio. Para ejercer este derecho usted podrá solicitarlo directamente al investigador responsable del estudio. El periodo en que podrá retirar dicha información en caso de que usted desee suspender su participación, corresponderá al periodo de recolección de datos de este estudio, es decir, entre Junio y Diciembre del 2018.

Contactos

Si usted desea discutir cualquier detalle acerca de este proyecto o acerca de sus derechos como participante, usted puede contactar a: Alejandra Carreño C. (Investigador Responsable), a.carreno@udd.cl Fono: 569-88848684. Dirección: ICIM, Universidad del Desarrollo, Avenida Las Condes 12461, torre 3, piso 2, Santiago. Cualquier pregunta acerca de las consideraciones éticas de esta investigación usted puede contactar al Comité de Ética de la Investigación de la Universidad del Desarrollo, Sr. Francisco Ceric fceric@udd.cl, Fono 562 23279437.

FORMULARIO DE INFORMACIÓN A PARTICIPANTES
Funcionarios Instituciones encargadas de salud y protección internacional

Título

Ser refugiado en Chile:

Trayectorias institucionales y experiencias de salud de solicitantes de protección internacional de origen latinoamericano

Introducción

Soy Alejandra Carreño, Antropóloga PhD del Programa de Estudios Sociales en Salud de la Facultad de Medicina de la Universidad del Desarrollo. Esta investigación ha sido financiada por el premio de investigación de Santander 2017. Este proyecto de investigación tiene como propósito profundizar conocimiento teórico y práctico sobre la situación de los refugiados y solicitantes de asilo en Chile.

Descripción del proyecto e Investigación.

El presente estudio busca: Explorar en la configuración de la experiencia de los refugiados y solicitantes de asilo, de origen latinoamericano en Chile, a partir de sus relaciones con las instituciones que otorgan la protección internacional y que asisten sus necesidades sociales y de salud.

Desarrollo de la Investigación, en qué consiste su participación

Si usted está de acuerdo con ser entrevistado, deberá firmar un documento de consentimiento informado. La entrevista es individual y dura aproximadamente 60 minutos. Esta entrevista es de tipo semiestructurada, es decir, está conformada por preguntas abiertas, flexibles, que pueden ser aclaradas durante el transcurso de la misma, con el fin de ir profundizando o reenfocando diversos temas que tratan sobre su experiencia de trabajo con solicitantes de asilo y refugiados. La información recolectada será confidencial. No existen respuestas buenas ni malas, sólo se busca recoger las opiniones y experiencias de las personas.

Si usted lo aprueba, la entrevista será grabada y luego transcrita palabra por palabra, cualquier nombre personal o institución será removido de la transcripción para resguardar la confidencialidad de todos los participantes del estudio. Lo que implica cualquier dato o información que permita que sea identificado será eliminado.

Es importante recalcar que su participación será totalmente voluntaria y su decisión de participar o no, NO lo afectará en ninguna forma la relación que usted mantiene con los sujetos de estudio o las personas que realizaron la invitación a participar en éste. Cualquier información entregada a usted o a otros acerca de esta entrevista, será sólo un resumen general sin ningún dato sensible que permita que usted sea identificado. Ni usted ni su institución obtendrán ningún beneficio directo por participar. Sin embargo, la información obtenida será de gran utilidad para visibilizar la temática de refugio y asilo en Chile, junto al desarrollo de recomendaciones y el diseño de estrategias en materia de promoción del bienestar de solicitantes de asilo y refugiados.

Criterios de Confidencialidad

Cualquier información que yo comparta o escriba acerca de este estudio será solo a través de resúmenes generales. La información no incorporará datos personales que pudiesen identificar a los participantes de este estudio respetando el anonimato de estos. Para resguardar su identidad, no usaremos su nombre, sino que le asignaremos un código de identificación para que nadie ajeno al estudio pueda identificarlo, ni acceder a algún tipo de información sensible acerca de usted. La sistematización y análisis de la información se realizará en base a dichos códigos. Sólo el investigador principal tendrá acceso a la base de datos.

Almacenamiento de datos/retención/destrucción/futuro uso: Toda la información recolectada será guardada por 5 años luego del término del estudio y bajo llave en una oficina de la Universidad del Desarrollo. Sólo el investigador responsable tendrá acceso a esta información y por un período limitado de tiempo (mientras el estudio está en desarrollo). Además, los

datos obtenidos se usarán exclusivamente para la presente investigación con propósitos profesionales, cuyos resultados llegarían a ser difundidos en informes, congresos de académicos, artículos de revistas científicas y seminarios.

Derecho a renunciar o retirarse del estudio: Su participación será totalmente voluntaria por lo que puede retirarse del estudio en cualquier momento o dejar de responder preguntas sin necesidad de justificar su decisión, ni ninguna consecuencia asociada. También podrá retirar cualquier dato, información entregada o la totalidad de la entrevista de tal forma de que esta información no sea incorporada en los resultados de este estudio. Para ejercer este derecho usted podrá solicitarlo directamente al investigador responsable del estudio. El periodo en que podrá retirar dicha información en caso de que usted desee suspender su participación, corresponderá al periodo de recolección de datos de este estudio, es decir, entre Junio y Diciembre del 2018.

Contactos

Si usted desea discutir cualquier detalle acerca de este proyecto o acerca de sus derechos como participante, usted puede contactar a: Alejandra Carreño C. (Investigador Responsable), a.carreno@udd.cl Fono: 569-88848684. Dirección: ICIM, Universidad del Desarrollo, Avenida Las Condes 12461, torre 3, piso 2, Santiago. Cualquier pregunta acerca de las consideraciones éticas de esta investigación usted puede contactar al Comité de Ética de la Investigación de la Universidad del Desarrollo, Sr. Francisco Ceric fceric@udd.cl, Fono 562 23279437.

Anexo 4: Consentimientos Informados

Consentimiento Informado 1ª. Informantes Institucionales, Copia Participante



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Informantes Institucionales

Esta forma será guardada por un periodo de 5 años

Copia para el Participante

Ser refugiado en Chile: Trayectorias institucionales y experiencias de salud de solicitantes de protección internacional de origen latinoamericano

He leído el formulario de información a participantes, he comprendido la naturaleza de esta investigación y por qué he sido seleccionada para participar. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y éstas han sido respondidas en forma satisfactoria. Entiendo que la actividad del investigador contempla la realización de:

- Entrevistas acerca de la experiencia de solicitud de asilo y refugio en Chile.
- Entiendo que mi participación será voluntaria, y mi decisión de participar o no en este estudio NO me afectará de ninguna forma.
- Entiendo que soy libre de participar en este estudio, y que podré retirarme en cualquier momento, pudiendo retirar cualquier información o dato recolectado, entre Julio y Diciembre del 2018 aproximadamente.
- Entiendo que la información recolectada será confidencial, y que para efectos de la sistematización y análisis se reemplazará mi nombre por un código, mientras que en cualquier tipo de informe de resultado o documento no se publicará datos que logren identificar a los participantes, en lugar de eso se presentará la información de forma agregada. Respaldo el anonimato de los participantes.
- Entiendo que no recibiré ninguna información detallada acerca de las percepciones u opiniones específicas emitidas por otros participantes.
- Entiendo que toda la información recolectada será guardada por 5 años tras haber finalizado el estudio, y que luego de este periodo será destruida
- Estoy de acuerdo/ en desacuerdo [*subrayar la correcta*] en participar, en este estudio.

Nombre Participante _____ Firma _____

Nos gustaría hacerle llegar un resumen con los principales resultados de nuestro estudio, ¿podría dejarnos algún correo electrónico y el teléfono para este envío en el futuro?

Email: _____

Teléfono: _____

Firma investigador principal _____ Fecha _____

Este proyecto ha sido revisado y aprobado por el Comité de ética Institucional de la Universidad del Desarrollo, Si usted desea discutir cualquier detalle acerca de este proyecto o acerca de sus derechos como participante, usted puede contactar a: Alejandra Carreño (Investigadora Responsable), a.carreno@udd.cl; Fono: 569-88848684. Dirección: ICIM, Universidad del Desarrollo, Avenida Las Condes 12461, torre 3, piso 2, Santiago. Cualquier duda acerca de las consideraciones éticas del estudio, puede contactar al Comité de Ética de la Investigación de la Universidad del Desarrollo, Sr. Francisco Ceric fceric@udd.cl; Fono 562 23279437

Anexo 4: Consentimientos Informados

Consentimiento Informado 1B. Informantes Institucionales, Copia Investigador

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Informantes Institucionales

Esta forma será guardada por un periodo de 5 años

Copia para el Participante

Ser refugiado en Chile: Trayectorias institucionales y experiencias de salud de solicitantes de protección internacional de origen latinoamericano

He leído el formulario de información a participantes, he comprendido la naturaleza de esta investigación y por qué he sido seleccionada para participar. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y éstas han sido respondidas en forma satisfactoria. Entiendo que la actividad del investigador contempla la realización de:

- Entrevistas acerca de la experiencia de solicitud de asilo y refugio en Chile.
- Entiendo que mi participación será voluntaria, y mi decisión de participar o no en este estudio NO me afectará de ninguna forma.
- Entiendo que soy libre de participar en este estudio, y que podré retirarme en cualquier momento, pudiendo retirar cualquier información o dato recolectado, entre Julio y Diciembre del 2018 aproximadamente.
- Entiendo que la información recolectada será confidencial, y que para efectos de la sistematización y análisis se reemplazará mi nombre por un código, mientras que en cualquier tipo de informe de resultado o documento no se publicará datos que logren identificar a los participantes, en lugar de eso se presentará la información de forma agregada. Respaldo el anonimato de los participantes.
- Entiendo que no recibiré ninguna información detallada acerca de las percepciones u opiniones específicas emitidas por otros participantes.
- Entiendo que toda la información recolectada será guardada por 5 años tras haber finalizado el estudio, y que luego de este periodo será destruida
- Estoy de acuerdo/ en desacuerdo [*subrayar la correcta*] en participar, en este estudio.

Nombre Participante _____ Firma _____

Nos gustaría hacerle llegar un resumen con los principales resultados de nuestro estudio, ¿podría dejarnos algún correo electrónico y el teléfono para este envío en el futuro?

Email: _____

Teléfono: _____

Firma investigador principal _____ Fecha _____

Este proyecto ha sido revisado y aprobado por el Comité de ética Institucional de la Universidad del Desarrollo, Si usted desea discutir cualquier detalle acerca de este proyecto o acerca de sus derechos como participante, usted puede contactar a: Alejandra Carreño (Investigadora Responsable), a.carreno@udd.cl; Fono: 569-88848684. Dirección: ICIM, Universidad del Desarrollo, Avenida Las Condes 12461, torre 3, piso 2, Santiago. Cualquier duda acerca de las consideraciones éticas del estudio, puede contactar al Comité de Ética de la Investigación de la Universidad del Desarrollo, Sr. Francisco Ceric fceric@udd.cl; Fono 562 23279437.

Consentimiento Informado 2A. Refugiados y Solicitantes de refugio, Copia Participante.



Programa de
Estudios Sociales
en Salud

CONSENTIMIENTO INFORMADO
Refugiados y Solicitantes de refugio

Esta forma será guardada por un periodo de 5 años

Copia para el Participante

Ser refugiado en Chile: *Trayectorias institucionales y experiencias de salud de solicitantes de protección internacional de origen latinoamericano*

He leído el formulario de información a participantes, he comprendido la naturaleza de esta investigación y por qué he sido seleccionada para participar. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y éstas han sido respondidas en forma satisfactoria. Entiendo que la actividad del investigador contempla la realización de:

- Entrevistas acerca de la experiencia de solicitud de asilo y refugio en Chile.
- Entiendo que recibiré la suma de \$3000 por gastos de locomoción para la realización de cada entrevista
- Entiendo que mi participación será voluntaria, y mi decisión de participar o no en este estudio NO me afectará de ninguna forma.
- Entiendo que soy libre de participar en este estudio, y que podré retirarme en cualquier momento, pudiendo retirar cualquier información o dato recolectado, entre Julio y Diciembre del 2018 aproximadamente.
- Entiendo que la información recolectada será confidencial, y que para efectos de la sistematización y análisis se reemplazará mi nombre por un código, mientras que en cualquier tipo de informe de resultado o documento no se publicará datos que logren identificar a los participantes, en lugar de eso se presentará la información de forma agregada. Respaldo el anonimato de los participantes.
- Entiendo que no recibiré ninguna información detallada acerca de las percepciones u opiniones específicas emitidas por otros participantes.
- Entiendo que toda la información recolectada será guardada por 5 años tras haber finalizado el estudio, y que luego de este periodo será destruida
- Estoy de acuerdo/ en desacuerdo [*subrayar la correcta*] en participar, en este estudio.

Nombre Participante _____ Firma _____

Nos gustaría hacerle llegar un resumen con los principales resultados de nuestro estudio, ¿podría dejarnos algún correo electrónico y el teléfono para este envío en el futuro?

Email: _____

Teléfono: _____

Firma investigador principal _____ Fecha _____

Este proyecto ha sido revisado y aprobado por el Comité de ética Institucional de la Universidad del Desarrollo, Si usted desea discutir cualquier detalle acerca de este proyecto o acerca de sus derechos como participante, usted puede contactar a: Alejandra Carreño (Investigadora Responsable), a.carreno@udd.cl; Fono: 569-988848684. Dirección: ICIM, Universidad del Desarrollo, Avenida Las Condes 12461, torre 3, piso 2, Santiago. Cualquier duda acerca de las consideraciones éticas del estudio, puede contactar al Comité de Ética de la Investigación de la Universidad del Desarrollo, Sr. Francisco Ceric fceric@udd.cl; Fono 562 23279437.

Consentimiento Informado 2B. *Refugiados y Solicitantes de refugio, Copia Investigador.*



Programa de
Estudios Sociales
en Salud

CONSENTIMIENTO INFORMADO
Refugiados y Solicitantes de refugio

Esta forma será guardada por un periodo de 5 años

Copia para el Investigador

Ser refugiado en Chile: *Trayectorias institucionales y experiencias de salud de solicitantes de protección internacional de origen latinoamericano*

He leído el formulario de información a participantes, he comprendido la naturaleza de esta investigación y por qué he sido seleccionada para participar. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y éstas han sido respondidas en forma satisfactoria. Entiendo que la actividad del investigador contempla la realización de:

- Entrevistas acerca de la experiencia de solicitud de asilo y refugio en Chile.
- Entiendo que recibiré la suma de \$3000 por gastos de locomoción para la realización de cada entrevista
- Entiendo que mi participación será voluntaria, y mi decisión de participar o no en este estudio NO me afectará de ninguna forma.
- Entiendo que soy libre de participar en este estudio, y que podré retirarme en cualquier momento, pudiendo retirar cualquier información o dato recolectado, entre Julio y Diciembre del 2018 aproximadamente.
- Entiendo que la información recolectada será confidencial, y que para efectos de la sistematización y análisis se reemplazará mi nombre por un código, mientras que en cualquier tipo de informe de resultado o documento no se publicará datos que logren identificar a los participantes, en lugar de eso se presentará la información de forma agregada. Respaldo el anonimato de los participantes.
- Entiendo que no recibiré ninguna información detallada acerca de las percepciones u opiniones específicas emitidas por otros participantes.
- Entiendo que toda la información recolectada será guardada por 5 años tras haber finalizado el estudio, y que luego de este periodo será destruida
- Estoy de acuerdo/ en desacuerdo [*subrayar la correcta*] en participar, en este estudio.
-

Nombre Participante _____ Firma _____

Nos gustaría hacerle llegar un resumen con los principales resultados de nuestro estudio, ¿podría dejarnos algún correo electrónico y el teléfono para este envío en el futuro?

Email: _____

Teléfono: _____

Firma investigador principal _____ Fecha _____

Este proyecto ha sido revisado y aprobado por el Comité de ética Institucional de la Universidad del Desarrollo, Si usted desea discutir cualquier detalle acerca de este proyecto o acerca de sus derechos como participante, usted puede contactar a: Alejandra Carreño (Investigadora Responsable), a.carreno@udd.cl; Fono: 569-988848684. Dirección: ICIM, Universidad del Desarrollo, Avenida Las Condes 12461, torre 3, piso 2, Santiago. Cualquier duda acerca de las consideraciones éticas del estudio, puede contactar al Comité de Ética de la Investigación de la Universidad del Desarrollo, Sr. Francisco Ceric fceric@udd.cl; Fono 562 23279437

Anexo N°5: Instrumentos de recolección de datos

Tabla 1. Distribución de las técnicas por objetivo específico con preguntas directrices

	TÉCNICA	FOCO DE OBSERVACIÓN / PREGUNTAS DIRECTRICES
OE 1	ETNOGRAFÍA Y OBSERVACIÓN NO PARTICIPANTE	<ul style="list-style-type: none"> - Cuáles son las dinámicas de interacción en los espacios de solicitud de asilo - De dónde proviene la información que manejan respecto a la solicitud de asilo - Cuáles son sus vínculos sociales en Chile (familiares, amigos, pareja, connacionales, chilenos)
OE 2		<ul style="list-style-type: none"> - Percepciones de la relación con las instituciones de protección internacional - Percepciones de violencia institucional - Efectos de la burocracia sobre su acceso a derechos y cobertura de necesidades sociales
OE 3	ENTREVISTAS DE ENFOQUE BIOGRÁFICO NARRATIVO	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cómo era su vida en su lugar de origen? ¿Qué recuerdos guarda? - ¿Cómo fue su historia migratoria? ¿Había pensado antes en cambiar de país de residencia, cuándo viajó, por qué y a través de qué medio? - ¿Cómo fue su infancia y sus relaciones familiares? - ¿Cómo ha sido su salud en su vida? ¿cómo y dónde se atendía en su país de origen? ¿se ha atendido en los servicios de salud chilenos? - ¿Por qué se vino a Chile? ¿eligió voluntariamente este país? ¿Hay algo que la sorprendió positiva y/o negativamente de esta elección? - ¿Cómo ha sido la experiencia vivir en Chile? ¿Ha tenido problemas? ¿Dónde ha buscado apoyo o soluciones? - Cuáles son sus trayectorias territoriales y temporales cotidianas (trabajo/casa/ocio/religión) - ¿Qué proyección encuentra en Chile?
OE 4	ENTREVISTAS SEMI-ESTRUCTURADAS	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál ha sido su experiencia con población refugiada? - ¿Cuáles cree que son hoy las principales necesidades de los solicitantes de asilo y refugiados en Chile? - ¿Qué dificultades enfrentan durante el proceso de solicitud, en el reconocimiento de la condición y la inserción en la sociedad chilena? - ¿De qué manera las instituciones están favoreciendo y/o dificultando el proceso de asilo? - ¿Qué herramientas ha utilizado su institución para atender a esta población? - ¿Qué recursos cree que necesita su institución para mejorar la atención de este tipo de población?
OE 5	ENTREVISTAS SEMI-ESTRUCTURADAS	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuáles son las necesidades de salud que presenta la población refugiada? - ¿Cómo se trata la especificidad que les da o puede dar su condición de refugiados o solicitantes de asilo? - ¿Qué barreras o facilitadores de acceso y de adherencia terapéutica tiene esta población? - ¿Cómo se trabaja el acompañamiento y apoyo en casos de riesgo bio-psico-social?

Pautas de Instrumentos De Investigación

Pauta de Entrevista Biográfica Narrativa a Refugiados y Solicitantes de refugio

- ¿Cómo era su vida en su lugar de origen? ¿Qué recuerdos guarda?
- ¿Cómo fue su historia migratoria? ¿Había pensado antes en cambiar de país de residencia, cuándo viajó, por qué y a través de qué medio?
- ¿Cómo fue su infancia y sus relaciones familiares?
- ¿Cómo ha sido su salud en su vida? ¿cómo y dónde se atendía en su país de origen? ¿se ha atendido en los servicios de salud chilenos?
- ¿Por qué se vino a Chile? ¿eligió voluntariamente este país? ¿Hay algo que la sorprendió positiva y/o negativamente de esta elección?
- ¿Cómo ha sido la experiencia vivir en Chile? ¿Ha tenido problemas? ¿Dónde ha buscado apoyo o soluciones?
- Cuáles son sus trayectorias territoriales y temporales cotidianas (trabajo/casa/ocio/religión)
- ¿Qué proyección encuentra en Chile?

Pauta de Entrevista Semi-Estructurada a Informantes Claves,

- ¿Cuál ha sido su experiencia con población refugiada?
- ¿Cuáles cree que son hoy las principales necesidades de los solicitantes de asilo y refugiados en Chile?
- ¿Qué dificultades enfrentan durante el proceso de solicitud, en el reconocimiento de la condición y la inserción en la sociedad chilena?
- ¿De qué manera las instituciones están favoreciendo y/o dificultando el proceso de asilo?
- ¿Qué herramientas ha utilizado su institución para atender a esta población?
- ¿Qué recursos cree que necesita su institución para mejorar la atención de este tipo de población?

Anexo N°6: Categorías de análisis



Ser refugiado en Chile:

Trayectorias institucionales y experiencias de salud de solicitantes latinoamericanos de protección internacional

CATEGORÍAS

1. PAIS DE ORIGEN

- 1.1 EXPERIENCIAS VINCULADAS AL REFUGIO
- 1.2 EXPERIENCIAS POLITICAS/ VIOLENCIA
- 1.3 MOTIVO DE MIGRACIÓN
- 1.4 EXPERIENCIA DE SALUD
- 1.5 RELACIONES FAMILIARES/AMISTOSAS
- 1.6 EXPERIENCIAS LABORALES
- 1.7 EDUCACIÓN EN PAIS DE ORIGEN/STATUS ASOCIADO
- 1.8 INFANCIA/RECUERDOS CONTEXTO DE ORIGEN
- 1.9 SITUACION ECONOMICA

2. MIGRACION

- 2.1 VIAJE/MOTIVO VENIR A CHILE
- 2.2 ORIENTAMIENTO A SOLICITUD DE REFUGIO
- 2.3 EXPERIENCIA SOLICITUD REFUGIO
 - 2.3.1 Revictimización
 - 2.3.2 Ley Refugio/ desconocimiento
 - 2.3.3 Espera
 - 2.3.4 Cambio Visa / Regularización
 - 2.3.5 Identificación
 - 2.3.6 Filtro para ingreso
 - 2.3.7 Rechazo/Irregularidad
- 2.4 PROCESO DE ASENTAMIENTO
- 2.5 AFILIACIÓN SALUD
- 2.6 EXPERIENCIA DE SALUD
- 2.7 SALUD MENTAL
- 2.8 NECESIDADES LABORALES/SITUACION ECONOMICA
- 2.9 NECESIDADES EDUCATIVS
- 2.10 NECESIDADES DE VIVIENDA
- 2.11 RELIGION

3. PROYECCIÓN Y RELACIÓN CON LA COMUNIDAD

- 3.1 RELACIÓN CON PAIS DE ORIGEN

-
- 3.2 RELACION CON LA COMUNIDAD DE PERTENENCIA
 - 3.3 RELACIÓN CON CHILENOS
 - 3.3.1 Imaginario Chile
 - 3.3.2 Seguridad
 - 3.3.3 Experiencias Laborales
 - 3.4 EXPERIENCIAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL/ASOCIACIÓN
 - 3.5 PROYECCIÓN
 - 3.6 SITUACION FAMILIAR CONTEXTO MIGRATORIO
 - 3.7 SITUACION LABORAL CONTEXTO MIGRATORIO(3.3.3)
-
- 4 EXPERIENCIAS INSITUTCIONALES (SOCIAL)
 - 4.1 VECINOS/TERRITORIO
 - 4.2 COMUNIDADES EMBLEMÁTICAS
 - 4.3 CASOS DE SALUD/SALUD MENTAL REFUGIO
 - 4.4 ATENCIÓN/FINANCIAMIENTO/APOYO
 - 4.4.1 INTERSECTORIALIDAD
 - 4.4.2 ACCION MUNICIPAL
 - 4.4.3 FORMACIÓN ACADÉMICA
 - 4.5 INVISIBILIDAD/ ESTIGMA
 - 4.6 PROCESO SOLICITUD
 - 4.7 FUNCIONAMIENTO PROTECCIÓN
-
- 5 EXPERIENCIAS INSTITUCIONALES (JURIDICA)
 - 5.1 BARRERAS INGRESO DE LA SOLICITUD (2.3.6)
 - 5.2 BARRERAS PROCESO SOLICITUD
 - 5.3 RECONOCIMIENTO
 - 5.4 RECURSOS
 - 5.5 ACCION GOBIERNO/EXTRANJERIA Y MINISTERIO INTERIOR
 - 5.6 FLUJOS HISTÓRICOS Y CAMBIOS
 - 5.7 COBERTURA NACIONAL