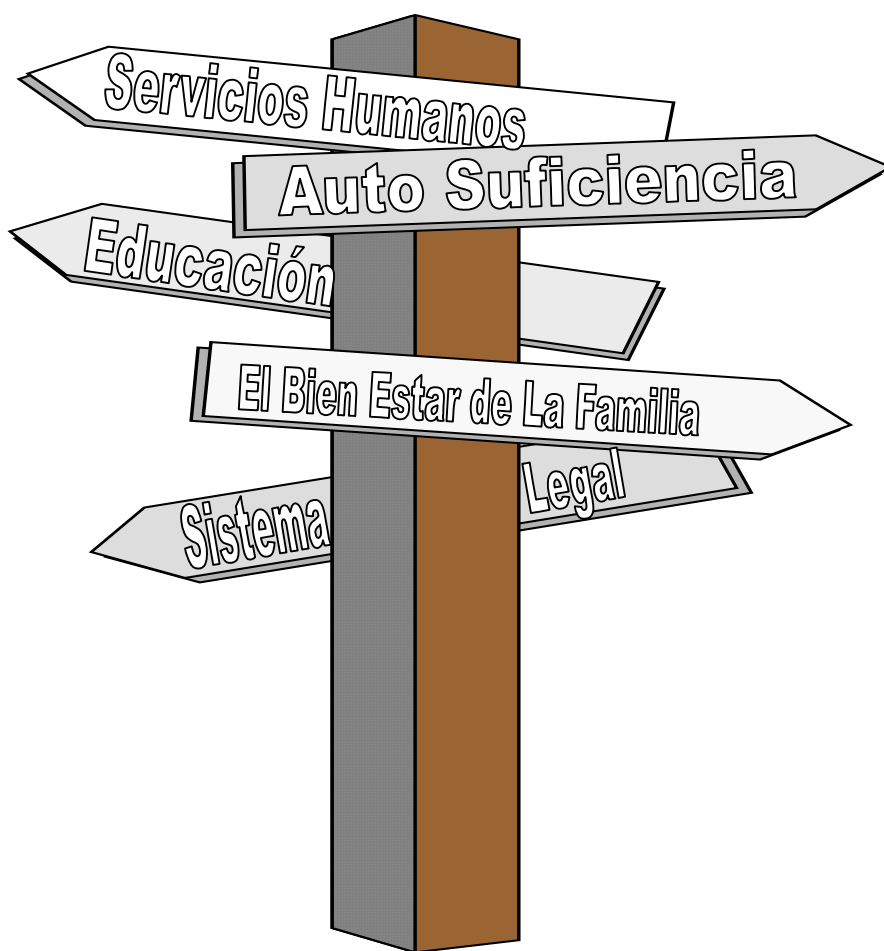


# Por Los Ojos de Las Familias:



**Las Experiencias de Familias con  
Sistemas de Ayuda en el Condado de Polk**

El Neighborhood Learning Partnership es una iniciativa financiada por La Fundación de Annie E. Casey para apoyar residentes y organizaciones comunitarias a coleccionar y usar información para un cambio comunitario.

La NLP tiene una mesa directiva compuesta de líderes de las vecindades y de la comunidad, para supervisar el trabajo del Neighborhood Learning Partnership y también para identificar las necesidades de información y datos.

Neighborhood Learning Partnership-“Trabajando juntos para mejorar nuestra comunidad.”



Neighborhood Learning Partnership  
United Way of Central Iowa  
1111 9<sup>th</sup> Street  
Des Moines, IA 50314  
515-246-6500

**Por Los Ojos de las Familias: Las  
Experiencias de Familias con Sistemas  
de Ayuda en el Condado de Polk**

**by Monica Cameron and Charles Bruner  
Centro Político de Niños y La Familia  
Neighborhood Learning Partnership**

**Marzo 2003**

El Centro Político de Niños y La Familia orgullosamente reconoce las familias que nos invitaron a sus vidas por seis meses por medio de reuniones con los grabadores y recordando sus experiencias personales, en cuanto eran positivas o negativas.

El Centro Político de Niños y La Familia reconoce las contribuciones personales hechos por OSACS, PACE Centro de Justicia Juvenil y los Circulos de la Vecindad.

El Centro Político de Niños y La Familia tambien reconoce el apoyo y contribución financiera de la Fundación Annie E Casey al Neighborhood Learning Partnership para la producción de este reporte. Todos las opiniones y conclusiones presentados en este reporte representan los del autor y no son representantes de las opiniones ni las reglas de la Fundación Annie E. Casey.

---

# **Por Los Ojos de la Familia: Las Experiencias de Familias con Sistemas de Ayuda en el Condado de Polk**

## **Introducción**

Por aproximadamente 6 meses, 10 familias del centro de Des Moines anotaban sus experiencias en tratando de avanzar sus vidas. Ellos notaron cuando y en donde fueron para recibir ayuda y que tipo de ayuda verdaderamente recibieron. También, notaron como se involucraron con los sistemas públicas. Ellos compartieron sus experiencias en como ellos trataron de buscar la ayuda que ellos necesitaban para mantener su familias economicamente y como ellos trataron de criar a sus hijos con éxito. Sus cuentos reflejan las experiencias reales de como los sistemas públicos funcionan, ayudan o fallan a las familias, visto por los ojos de las familias en vez de por el sistema.

Sus cuentos fueron desarrollados para ofrecer un retrato nuevo de los servicios públicos para los administradores y los políticos del condado de Polk, no si un servicio o un programa cumplio con sus responsabilidades pero si todos los servicios y programas colectivamente sirvieron las necesidades de las personas que ellos deben de ayudar.

## **Metodología**

Cada familia escribía sus experiencias cada día y entonces ellos compartían y discutían sus escrituras con un narador, un voluntario de una agencia en la comunidad que era de la misma raza, cultura, y compartían el mismo lenguaje. Los diarios y los materiales escritos describiendo el proceso para las familias fueron diseñados en un lenguaje que era cómodo para la familia. El narador usaba ese lenguaje cuando se juntaba con la familia, cuando interpretaba los diarios en inglés para el proyecto, cuando era necesario. El narador también agregaba a los diarios información adicional de las entrevistas con las familias. Los naradores se juntaban con las familias una vez por mes y también se juntaban con el director del proyecto para revisar los diarios y identificar cuestiones adicionales que podrían preguntar en la próxima junta con la familia. Entonces el director del proyecto combinaron los diarios de cada familia en un cuento de mil palabras. El narador entonces llevaba esta escritura para que lo revisaba la familia, para que fuera un cuento real de las experiencias de la familia.

Las familias fueron seleccionadas por contactos con organizaciones de la comunidad que trabajan en el centro de Des Moines—OSACS, PACE, Creative Visions y el Neighborhood Circles Advisory Committee. Las organizaciones seleccionaron familias que ellos conocían bien y familias que podían confiar en las organizaciones porque las familias tenían que contar detalles de sus vidas muy íntimas al narador.

Las familias también fueron seleccionadas para reflejar muchas experiencias y una gama de nivel de involucramiento en los sistemas públicas. Todas las familias tenían un nivel

---

significado de involucramiento con los sistemas públicos, particularmente sistemas proveendo apoyo económico o servicios para familias pobres que calificaban para éstos servicios. Son éstas familias que generalmente representan los desafíos mayores y los que tienen las barreras más difíciles en tratando de ser independientes de los sistemas y quienes sus hijos son más probables a entrar a los sistemas públicos.

Las familias que no fueron representadas eran familias que nada más necesitaban ayuda pública en vez de cuando. Éstas familias tienen diferentes experiencias con los sistemas públicos y quizás también tendrán recursos adicionales que pudieran usar para mantener sus necesidades. Y por eso, no es posible generalizar por medio de éstas cuantas familias cómo los sistemas públicos funcionan con todas las familias.

Al mismo tiempo, éstas cuantas familias y sus cuentos pueden enseñar como los sistemas ayudan o no ayudan familias con necesidades. Una fortaleza de esta manera es que es una de perspectiva—las familias no fueron preguntadas que platicen de sus experiencias pasadas con los sistemas públicos porque esto pudiera traer un prejuicio en los resultados. Sus cuentos se desarrollaron al mismo tiempo que el proyecto se desarrolló. El proyecto no podía predecir que eran las experiencias y cómo los sistemas iban a responder. Por eso, hay una razón muy grande que los cuentos que se desarrollaron es representativa de la manera en que los sistemas públicos responden a las familias del centro de Des Moines, las familias que tienen barreras para asegurar servicios económicos y sociales para sus familias y sus hijos.

## **Las Familias y los Sistemas Públicos**

Las familias contando sus cuentos son descritos brevemente abajo. Todos los nombres son ficticios, para proteger los caracteres de las familias.

**Annette** es una Afro-Americana en la secundaria y madre de un bebé, quien vive con su madre y su hermana. Ella está trabajando para completar la escuela mientras que trata de tener bastante dinero para mantenerse.

**Susana y Tomas** son Americanos de la raza blanca en sus cincuentas y son los abuelos paternos de Lauren que tiene 9 años. Ellos tienen custodia de Lauren. Lauren tiene una discapacidad de aprendizaje y desórdenes de comportamiento, en parte por el trauma que ella sufrió cuando la separaron de sus padres y su vida caótica.

**Reginaldo**, un hombre de 68 años y de la raza blanca, comparte su hogar de niñez con una de sus hijas, Renee. Él siente que Renee se sacrifica demasiado para cuidarlo. Él quiere ser independiente pero él mira que los beneficios que él recibe del seguro social y de su plan de jubilación no es suficiente para mantenerlo.

**Melba** es una Afro-Americana madre soltera de 4 hijos. Ella trabaja tiempo completo pero gana menos de \$15,000 anual. Sus hijos son de edades de 14 años

---

hasta cuates de año y medio. Ella ha tenido que trabajar muy duro para asegurar varios tipos de asistencia (WIC, Sección 8, cuidadero de niños y Medicaid) para mantenerse.

**María** es una Latina, madre de tres hijos. Se inmigró de México sin saber hablar inglés. Ella es ciudadana Americana. Ella hace muchos sacrificios para apoyar la educación de sus hijos, incluyendo poniéndolos en una escuela privada y asegurando que ellos participen en otras actividades. Ella también ha comprado una casa que necesita muchas reparaciones.

**Juana** es una Latina madre soltera criando sus 3 hijos, quienes están en la primaria. Sus hijos son ciudadanos americanos pero ella es indocumentada y está tratando de obtener su permiso de trabajo. Siendo sobreviviente del abuso doméstico, ella tiene que enfrentarse con las visitas de los niños con su padre. Los niños están recibiendo psicoterapia por el abuso que ellos sufrieron anteriormente.

**Connie** es una Afro-Americana de 42 años que sufre de esquizofrenia y ella cree que es discriminada por su raza y también por su condición mental. Ella se graduó de la preparatoria y también tiene un poco de educación de colegio, pero tiene dificultad en mantener un trabajo.

**Isabela** es una Latina madre soltera criando 2 hijos en la primaria. Sus hijos son ciudadanos pero ella es indocumentada. Como Juana, ella y sus hijos han sufrido el abuso doméstico. Ella tiene mucha frustración en tratando de asegurar psicoterapia y otros servicios para su familia.

**Karen** es una Afro-Americana madre soltera de 7 hijos, 5 son hermanos que ella adoptó, con 2 hijos que todavía viven en su hogar. Karen ha trabajado tiempo completo, pero ahora está recibiendo beneficios de discapacidad y pasa la mayoría de su tiempo tratando de manejar las necesidades de sus dos hijos que todavía viven en su hogar, Miguel de 14 años y Kisha de 12 años. Estos dos hijos están en escuelas alternativas y han estado involucrados en el sistema de la justicia juvenil.

**Carl y Yvette** son americanos de la raza blanca, casados criando 8 hijos. Carl trabaja tiempo completo y gana \$35,000 anual. Yvette es ama de casa. La familia tiene muchas relaciones con varias agencias.

Entre todas las familias ellos tienen experiencias con la mayoría de los servicios públicos diseñados para ayudar familias con sus problemas y necesidades. Muchas familias se han involucrado con varios sistemas a la misma vez. Estos servicios y sistemas se incluyen:

Apoyo económico y servicios de vivienda (TANF, estampillas de comida, WIC, Sección 8, SSI/ingreso de discapacidad)

---

Servicios médicos y sistemas de financiar estos servicios (hospitals y otros proveedores de la salud, Medicaid y sistemas financieras del Medicare)

Servicios de emergencia (despensas de comida y programas especiales por medio de agencias comunitarias).

Escuelas (educación general, educación especial, consejería y escuelas alternativas).

Servicios de psicoterapia y tratamiento (servicios de tratamiento para la salud mental y para el abuso de drogas, psicoterapia y manegamiento de casos por organizaciones sin fin lucrativo).

Servicios de empleo y entrenamiento (Promise Jobs y agencias que busca empleo)

Sistemas legal, judicial y policiaco (la justicia juvenil, enforsamiento de apoyo económico de niños, violencia domestica, imigración y naturalización, permiso de trabajo).

Mientras que todas las familias estan trabajando y la mayoría califican para las reglas federales de la pobreza ninguna de las familias estan seguros economicamente ni tienen una reserva financiera que ellos podrian usar facilmente en caso de una emergencia. En éste respeto ellos son representantes de las vecindades en donde ellos viven.

## **Un Síntesis de las Experiencias Familiares**

La manera mas ideal para entender las experiencias de las familias es en examindado cada de sus cuentos. Los cuentos, tanto como tienen muchos detalles y aunque las familias han dado permiso para usar sus cuentos, los cuentos no han sido reproducidas enteros porque los detalles pueden identificar las familias.

Lo que sigue es un síntesis de algunos mensajes que salieron de los cuentos con algunos ejemplos de varios cuentos para ilustrar las situaciones. Este sínetsis fue formado por medio de los cuentos, varios grupos que revisaron los estudios y participaron en una sesión para formar temas y lecciones comunes y pasos de acción.

***La Etica de Trabajo.*** Aunque muchas de la familias no estaban empleados y la mayoría no tenían bastante empleo, otros tipos de circunstancias y condiciones, no la falta de querer a trabajar, les ariezgaba sus empelos. Incluso, los adultos si querian trabajar para mantener a sus familias y hacian varias cosas para buscar empleo. Al mismo tiempo, el empleo era tipos de empleo que no les ayudaba avanzar en su carrera ni les daba la flexibilidad para manejar sus necesidades. Condiciones médicas, incluyendo desabilidades mentales y físicas o la necesidad de cuidar a miembros de la familia que estan enfermos prohibia la seguridad de un trabajo.

---

**Connie** ha tenido varios trabajos en servicios para clientes entre el año pasado. Si los mayordomos y sus compañeros de trabajo no sabían que ella parecía de un desorden mental, ellos la trataban con respeto. Connie dice, “El minuto que ellos supieron que yo tenía un desorden mental, yo tenía que trabajar más duro que todos los demás.”

**Isabela** es indocumentada. Porque la inmigración todavía está revisando su permiso de trabajo, se le prohíbe trabajar. De su situación, ella escribe, “Yo quiero tener un permiso de trabajo. Yo quiero nada más que trabajar para mis hijos. Mi abogado me dice que no hasta que reciba mis papeles. Pero, cada vez que llamo a inmigración, nada más me dicen mi número de caso y no hacen nada más que eso.”

***Inestabilidad Económica.*** Ninguna de estas familias estaba segura económicamente, y esto es la razón por la cual ellos buscaban ayuda frecuentemente de varios sistemas públicos especialmente programas que daban ayuda económica. Generalmente, las familias se miraban como “sobrevivientes” y les daba orgullo pasar por dificultades pero ellos también sufrían crisis porque no tenían ingreso seguro. Por eso era difícil que las familias avanzaran en sus metas.

Lo que sea una molestia para una familia con más ingreso es un desastre para el progreso de una familia como ésta. Viviendo con tan poco ingreso quiere decir que estas familias pasaban mucho tiempo tratando de aunar recursos económicos por tiempos cortos hasta que ellos podrían ser independientes.

**Reginald** depende mucho en el Departamento de Servicios Humanos por apoyo económico. Hay veces que Reginald necesita racionar su comida. El 25 de diciembre Reginald escribió, “Gaste mis últimos \$50 de estampillas para comprar una carne y otras comidas para la cena navideña. Estoy seguro que voy a tener bastante comida para el mes. Seis días después él escribe, “Vamos bien. Todavía tengo bastante comida para que me dure hasta el próximo SSA, el día 3 de enero.”

**María** tiene uno de sus dos hijos que parece de Desorden de Atención y sufre con otros problemas médicos. María escribe “Hoy tenía que recoger la medicina de mi hijo que tiene ADD esto le ayuda mucho a controlarlo pero le da mucho sueño cuando se lo toma. Me preocupó porque él tiene que tomarse las pastillas para siempre. Es bueno porque se controla por algunas horas. Pero también me preocupó porque tengo un médico, pero el día que para de reportar mi ingreso, me lo quitan. No sé que voy a tener que hacer.”

**Carl y Yvette** tienen una familia que incluye 8 hijos y muy apenas se mantienen con el ingreso de Carl que es \$35,000 al año. Por el tamaño de su familia, Carl y Yvette todavía caben bajo la categoría de bajo ingreso. Carl tiene experiencia en remodelando y renovando casas y podría hacerse un negocio él mismo. Ahora él está utilizando su experiencia para añadir a la casa pequeña que ellos tienen que no

---

tiene bastante lugar para una familia de 10. El también le ofrece su trabajo a amigos de la familia porque ellos también están sufriendo económicamente.

***Barreras del Procedimiento de los Sistemas.*** Aunque algunos de los programas del gobierno que las familias utilizan son tan importantes para la seguridad y el desarrollo de la familia, éstos programas son difíciles para acceder. Las familias se enfrentaban con muchas barreras para obtener lo que ellos necesitaban. Estos incluyen:

- El papeleo y las reglas hacen difícil para determinar que pueden acceder y hasta ha producido errores por parte de los trabajadores que causa un riesgo en no recibiendo servicios.
- Había veces que los servicios que los trabajadores les prometían a las familias no eran obtenidos a tiempo de advertir daño a las familias por causa de los retrasos en los trabajadores.
- Cambios en trabajadores asignados a familias resultaban en interrupciones en servicios, particularmente relacionados a psicoterapia y consejería.

Lo que era más problemático era cuando las familias buscaban ayuda y los trabajadores no les hacían caso a las familias o cuando los problemas eran desestimados. Los trabajadores tampoco seguían los problemas de cada familia para hacer un plan de acción. Para muchas familias estas frustraciones o inconveniencias no son tan graves y hay otras maneras de ayar ayuda. Pero para éstas familias, no hay alternativas de ayar ayuda.

Las estampillas de comida de **Reginald** fueron reducidas dos veces en un mes durante el invierno del 2001. Esto resultó en que Reginald nada más recibía \$50 al mes de estampillas. Reginald no estaba seguro que documentos necesitaba enseñarles a los trabajadores para que ellos supieran que él verdaderamente necesitaba asistencia. Él escribió, “El trabajador no tenía una copia de mi gasto del agua le mandare una copia para ver si eso me ayuda.”

**Melba** recibe cuidado de niños subvencionado para sus cuates, Kim y Kevin. Al medio del invierno, su participación en éste programa fue cancelada porque Melba no regresó el papel necesario. Cuando fue a su trabajador para cambiar su situación, el trabajador le dijo que necesitaba llenar la solicitud de nuevo. Cuando Melba solicitó el programa de vuelta no fue aceptada por las regulaciones del ingreso. Melba dice “El problema que yo tengo con esto es que yo no estoy ganando más dinero ahorita que cuando solicite el programa al principio. Mi plan es suplicarles.”

***Servicios Fragmentados y Navegación del Sistema.*** Aunque muchas de las familias tenían trabajadores sociales de un sistema particular en muchas instancias las familias navegaban estos sistemas complicados sin ayuda de éstos trabajadores. Con algunas excepciones, la mayoría de trabajadores eran porteros a los servicios que operaban en vez de ser defensores para las familias que ellos servían. Aunque no había muchas duplicaciones de servicios ni duplicación de beneficios que podría constituir un gasto de

---

servicios habia mucha fragmentación de servicios. Esto requiría que familias fueran a muchas agencias para asegurar sus necesidades o resultaban en interrupciones de servicios en cuanto familias eran enviados de un sistema al otro.

La nieta de **Susan y Tomas** esta involucrada en un programa financiado por el Departamento de Servicios Humanos para trabajar con su terapia y mejorando la fortaleza de la niña. La familia ha tenido problemas obteniendo servicios especialmente con su trabajador social. En un caso, Susan espero mas de 3 semanas para que la trabajadora le regresaba una llamada. Por fin cuando el trabajador regreso su llamada, el trabajador le dijo que Lauren la iban a quitar del programa. La familia estaba tratando de poner Lauren en medicamento para establecer su disposición y también para ponerla en un programa a cargo de alguien. Habia 3 trabajadores tratando de ayudala con esto. La familia estaba frustrada porque tenian que “pasar por mucho para obtener servicios para Lauren” y porque ellos “no estaban tratando de abusar el sistema pero con todos los problemas con el Departamento de Servicios Humanos [estaba] agregando mas presión de lo que ellos necesitaban.” Aunque Susan entiende que va haber muchos cambios en los trabajadores por todos las reducciones al nivel de estado ella no siente que la calidad de servicio debe de ser comprometida.”

**Isabela** y sus hijos han recibido psicoterapia por un año. Una agencia local le esta pagando éste servicio. La familia ha tenido 3 diferentes consejeras en 6 meses. Aunque ella recibe psicoterapia adecuada, Isabela siente que sus hijos no estan recibiendo el cuidado necesario ni el cuidado que la agencia le esta pagando a la consejera. De la consejera de sus hijos, Isabela escribe “A mi de veras no me gusta mucho porque nada mas pasa media hora con mis hijos. Nada mas habla 15 minutos con cada niño. Mis hijos tienen problemas por el abuso domestico. La otra consejera que ellos tenian pasaba todo el día con ellos.”

**Juana** es una Latina madre soltera criando tres hijos en la primaria. Juana es una inmigrante de Mexico y una sobreviviente del abuso domestico. Ella se esta divorciando de su esposo. Su esposo ha sido ordenado por la corte a pagar apoyo económico para los niños pero el no lo ha hecho. Porque el apoyo económico para los niños es bastante ella no es eligible para estampillas de comida ni para otros servicios. No hay mucha comunicación entre las diferentes divisiones del Departamento de Servicios Humanos responsable por el apoyo económico de los niños ni las estampillas de comida. De su necesidad, Juana escribe “Yo aplique para welfare pero no me lo dieron. Y aqui estoy pensando en que voy hacer. Yo necesito dinero para la luz y es muy difícil para mi. Pero ellos dicen que no me pueden ayudar mas que eso. Ya es mucho tiempo que yo les ha dicho mi problema y no me ponen atención.

*Ayuda Individualizada de Trabajadores y de los Sistemas.* Hay algunas familias que si ayaron trabajadores que reconocian su valor, los escuchaban, y les ayudaban establecer y alcanzar sus metas. Éstas relaciones que vinieron de trabajadores de las

---

escuelas, organizaciones en la comunicad, y de la justicia juvenil, eran muy apreciados por las familias y generalmente eran reconocidos como apoyo que les ayudaban avanzar. Éstos trabajadores y la ayuda que les daban a las familias también eran muy diferentes a los tipos de asistencia que ellos recibían de los sistemas. Éstos trabajadores hacían mucho más de lo que las familias pensaban y muchas veces hacían mucho más de lo que era normal para sus trabajos.

**Annette** ha aprendido de muchos de los servicios sociales de su consejera de la escuela. La consejera le dijo de un programa para madres jóvenes y también de un programa que le da ayuda financiera a estudiantes. Annette compara su consejera como una “segunda madre.” De su consejera, Annette dice, “Ella es una mujer muy chistosa y muy estricta. Ella me pone en todos estos programas y actividades. Pero ella me ayuda a quedarme en la escuela y esta segura que mis calificaciones van bien.”

**Susan y Tomas** sienten que la trabajadora escolar de Lauren ha sido una gran ayuda en identificando y asistiendo Susan en obteniendo servicios en la comunidad y programas de las escuelas. Susan acepta las recomendaciones de la trabajadora de la escuela porque ella tiene “confianza en su opinión y en como tratar situaciones” y ella sabe que la trabajadora de la escuela quiere mucho a Lauren. De su relación con la consejera, Susan dice “ella me ayuda mucho con todo lo que le pido, es más si yo necesito hablar y yo la llamo ella siempre me escucha, no falta que sea.”

Los hijos adoptivos de **Karen** tienen bastante involucramiento en el sistema legal y están desconectados de la educación tradicional. Hay una maestra que ha hecho más de lo que esperaba de una maestra para apoyar a su hijo. La maestra va a las audiencias de la corte y le habla a Karen a su hogar. Ésta relación le ha ayudado mucho a Karen, especialmente en una situación cuando el juez le encargó el niño a la maestra. De la situación, Karen escribe “porque yo tenía una cita con el doctor que no podía cancelar, el fue con su maestra hasta que yo llegaba a la casa.”

**Las Actitudes de los Sistemas Públicos.** Aunque había momentos de ayuda individualizada la mayoría de las familias también tenían barreras con las actitudes de los trabajadores y barreras de lenguaje que hacían obteniendo los servicios necesarios muy difícil y las familias se sentían rebajadas por los trabajadores. Ellos no eran reconocidos como seres humanos. Sus opiniones eran ignoradas o ellos eran tratados con sospecha. Y cuando las familias sí podrían obtener la ayuda que ellos necesitaban, los contactos negativos que ellos tenían con los trabajadores del sistema les causaban mucho dolor y éste dolor trabajaba contra la curación que las familias necesitaban para avanzar.

**Isabela**, quien escapó de un esposo abusivo, se mudó a Des Moines con sus 2 hijos. Desafortunadamente su esposo los localizó y trató de entrar sus vidas de nuevo. Entonces Isabela le habló a la policía de Des Moines. Según Isabela, la policía de Des Moines abusan a los Latinos y son racistas. De su interacción con la

---

policía que iba a tratar con la situación, Isabela escribe “Yo le llame a la policía varias veces y hable con ellos sobre mi problema. Ellos no hacían nada y hasta me amenazaron diciéndome que me iban a quitar a mis hijos si yo no paraba de molestarlos. Yo no hablo el inglés muy bien pero trate de comunicarme con ellos lo más que pude, de todo lo que me estaba haciendo me ex-esposo. Le pregunte a mi hija chiquita que sí sabe el inglés que le explicara a la policía que era lo que estaba pasando y lo hizo.”

**María** escribió que el papeleo del Departamento de Servicios Humanos es muy confuso para ella. Aunque hay algunos documentos en español los documentos todavía con confusos y engañosos. Ella está preocupada que no vaya a completar el papeleo correctamente y ésto pueda negarle asistencia. Ésto le pone más presión a María. Como la aseguración de salud y todas las recetas de medicina para sus hijos son por el Departamento de Servicios Humanos María puede enfrentarse con un sufrimiento financiero si hay algunos errores. Éstas realidades son una preocupación para María todo el tiempo.

**Respuestas de Sistemas Privadas.** En tratando con los sistemas públicas las familias también necesitan luchar con sistemas privadas—incluyendo doctores, comerciantes, compañías de servicios públicos (luz, gas, teléfono), y servicios de vivienda— para obtener lo que ellos necesitan y creen que merecen. Muchas veces las familias sintieron que fueron tratados diferentes que otra gente por estos sistemas privados. Ésto también agrega más presión, estrés, frustración y también el sentimiento de la falta de justicia.

**Melba** escribió el 4 de diciembre del 2001 “Fui a Dahl’s y estaba comprando algunas cosas con mis artículos de WIC—ibas a pensar que yo era lo peor. Cuando usas los billetes de WIC en Dahl’s te hacen sentir muy incomoda. Yo siento que si usas un billete de WIC es como gastando dinero y la actitud de la cajera y como golpeo mis artículos no era necesario.

**Reginald** se preocupa que él no va poder dejarle su casa de niñez a sus hijos y que la casa se la vaya quitar el estado. Él ha tratado de contactar a varios abogados pero sin resultados. La mayoría de ayuda legal es para justicia criminal o para el abuso doméstico y eso no le aplica a la situación de Reginald. Reginald escribe “En la oficina del condado es endonde me dijeron qué papeleo necesitaba para poner la casa a mi nombre. Conoci a gente muy amable que me dijeron con quien ir y cual papeleo obtener. Pero ya son dos veces que cuando llego a la última mujer en la última oficina, ella me dice “Vas ha necesitar un abogado para tartar con esto.” Nunca me dicen porque.

**María** siente que el cuidado medical que ella y sus hijos reciben es un detrimento a su salud y que el sistema médico de Iowa le faya. Ella sabe que hay algunos problemas de salud pero el doctor que la revisa le dice que los síntomas que ella presenta son normales. María escribe “El doctor me fayo. A veces ellos piensan que un paciente todo el tiempo no tiene otra alternativa. Ellos presumen que por

---

que una persona que es indocumentada es pobre y entonces no puede pagar. Y por éstas supociciones, los pacientes son abandonados y los dejan que se enfermen mas y mas.

## **Resumen**

Estos cuentos apoya el argumento que, por los ojos de éstas familias, los sistemas de servicios son fragmentarios, categóricos, burócraticos, reactivos, sin compación, y insensible a proveer la ayuda que las familias necesitan para tener éxito.

Aunque las familias recurren a las maneras de ser sobrevivientes para vivir, ellos batallan para avanzar. Muchas veces los esfuerzos que ellos hacen para aventagar de oportunidades son destruidos por los sistemas que estan diseñados para ayudarles. Ésto puede ser en formas de reglas, tiempos que tienen para completar algo, retrasos, fragmentación y falta de continuación en ayudando a navegar los sistemas y simplemente las actitudes de los trabajadores.

Alternativamente en varios instantes cuando trabajadores del sistema público respondieron con mas compación y las familias fueron tratadas individualmente y con respeto, las familias vieron resultados. Cuando trabajadores agararon el tiempo para entender y buscaron a resolver problemas y preocupaciones de las famiias, las familias fueron validadas. La batalla es de hacer estas respuestas, si no lo normal, a lo menos mas frecuente y mas probable de ocurrir.



**Centro Político de Niños y La Familia  
218 - 6th Avenue, Suite 1021  
Des Moines, IA 50309-4006**

**[www.cfpciowa.org](http://www.cfpciowa.org)**

