

ÍNDICE

PREFACIO	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
Por qué género?	1
Cómo abordar género y calidad de atención?	4
Contexto y metodología	6
II. MUNDOS VALORATIVOS DE HOMBRES Y MUJERES USUARIOS/AS	9
Modelos explicativos de la enfermedad	9
Causas recurrentes	9
La "situación social"	9
El barrio	10
Mundo doméstico	12
Episodios	12
Vicios/excesos	14
El enojo	15
Comentarios	16
La experiencia de estar enfermo/a	16
Identidad	17
El autocuidado	19
Apoyo social	21
Falta de reconocimiento como enferma en la familia	22
Pero el problema también es el amor	22
El embarazo como único momento de apoyo familiar	22
El aguante según las mujeres	23
Sensaciones corporales	23
Factores Curativos	24
Medicamentos	24
Dieta	27
Participación en grupos	29
Ejercicio	31
Comentario	32
Apropiación del conocimiento	32
Causas	33
El médico me dijo:	34
Comentario	35

Interacción con los servicios de salud	35
La decisión de buscar atención médica	36
Elementos positivos de la unidad sanitaria	37
Elementos negativos	37
Otras opciones	40
Comunicación verbal en la consulta	42
Informar	43
Aconsejar	44
Comentarios	45
Formas de actuar en la consulta	45
Interés y preocupación	45
Saber técnico	46
Maltrato del médico	47
<i>Atendidos rápidamente</i>	48
<i>Burlados</i>	48
<i>Privilegiados por contactos (la cuña)</i>	48
<i>Culpa</i>	48
<i>Reto</i>	48
<i>Enojo</i>	49
<i>Asustar/amenazar al/la usuario/a</i>	50
Otras acciones en la consulta	50
Revisar	50
Mandar a hacer estudios	50
Recetar	51
Dar medicamentos	51
Derivar	51
Comentarios	52
El derecho a reclamar	53
Reacciones en los hombres	53
Reacciones en las mujeres	54
Comentarios finales	55
III. MUNDOS VALORATIVOS DEL EQUIPO DE SALUD	57
Roles	57
El rol del 1er nivel de atención	57
El rol de contención social	59
El rol de administrativas y enfermeros/as	59
Caracterización de los/as usuarios/as	60
Comentarios	62
Diferencia entre hombres y mujeres en la consulta médica	63
<i>Comportamientos en la consulta</i>	63
Comentarios	65

Modelos explicativos	66
Nervios, causas y estrés	66
Situación socioeconómica	66
La vida en el barrio	67
Mundo doméstico	67
Ecosistema y ambiente	67
Factores psico-sociales y género	67
Violencia	68
Comentarios	70
Tratamiento	71
Grupos	71
Ejercicio	71
Medicamentos	71
<i>La barrera económica</i>	72
<i>La no-adherencia debida a que los/as usuarios/as no entienden</i>	72
<i>El esfuerzo por conseguirles medicamentos</i>	72
Tranquilizantes	72
Dieta	72
Una idea de ineficacia de la consulta	74
Comentarios	75
Interacción	76
La decisión de buscar atención médica	76
La decisión de no buscar atención médica	78
Comentario	79
Formas de actuar	79
Un discurso alternativo	81
Comentario	82
Comunicacion Verbal	83
Saludar	83
Conversar/escuchar	83
Preguntar	84
Enseñar	84
Explicar y aconsejar	84
Enfermeros/as y administrativas	85
Comentario	85
Otras acciones en la consulta	86
Revisar/examinar	86
Derivar	86
Comentario	87
Reacciones de los/as usuarios/as	87
Comentario	88

IV. CONCLUSIONES	89
Conclusiones acerca de necesidades de género	89
Conclusiones acerca de los problemas de calidad de atención.	94
Los/as usuarios/as como el "otro" cultural	94
Utilización del servicio	96
Valoraciones básicas de la atención	97
El lugar de la palabra en la consulta	98
Hacerse el malo	101
La derivación	101
Refuerzo de la identidad materna	101
Apoyo familiar a las mujeres	102
Enfermedad y masculinidad	102
El conocimiento	103
Factores curativos	103
Violencia contra la mujer	105
Comentarios finales en torno a los logros y límites de la investigación.	106
ANEXO 1 - CONSIDERACIONES TEÓRICAS Y METODOLOGÍA	109
Consideraciones teóricas	109
Consideraciones acerca de la objetividad versus la confirmabilidad	112
Metodología.	112
La entrevista semi-estructurada	112
Entrevistas grupales	114
La muestra	114
El equipo de salud	115
Análisis de los datos.	115
Códigos	119
ANEXO 2 - MUESTRAS.	121
REFERENCIAS	125