

**II Congreso Internacional de la REDBIOETICA UNESCO
V Jornadas Provinciales de Bioética
Área de Bioética del Ministerio de Salud**

POSTER

Título: Atención de la salud sexual y reproductiva: ¿usuarias satisfechas o adaptadas?

Autores: Brussino, S.; Prósperi, R.; Artígues, M.; Benassi, J.; Arias; A.; Apel, D.

Lugar: Universidad Nacional del Litoral-Hospital J. B. Iturraspe (Santa Fe-Argentina)

Resumen:

Este trabajo aborda la problemática de los procesos de comunicación entre el equipo de salud y usuarias del servicio de Salud Sexual y Reproductiva del Hospital JB Iturraspe (Santa Fe-Argentina) y los Centros Comunitarios y Asistenciales dependientes de su Área Programática. La reflexión propuesta se centra en la construcción, realización e interpretación de entrevistas exploratorias, forma parte de la instancia inicial de una investigación cuantitativa y sus resultados permitieron elaborar las preguntas de una encuesta.

El proceso de comunicación se enfoca desde la óptica de las ciencias sociales y las humanidades, no entendiéndose como la mera eficacia persuasiva del experto, sino como la construcción de un entendimiento de gran riqueza significativa que excede la consulta médica remitiendo a la trama de una historia personal y socio-cultural.

En este contexto, se plantean las formas de interacción entre el saber cotidiano y el saber experto en correlación con la distribución del poder en la relación, identificando las voces autorizadas y las direcciones que se trazan en el entendimiento y resolución de los problemas. A su vez, se explicita la necesidad de complementar el análisis comunicacional en el nivel micro de la relación profesional-usuario con el análisis macro a nivel de estructuras sociales, identificando condiciones objetivas de injusticia que generan preferencias adaptativas en las personas.

II Congreso Internacional de la REDBIOETICA UNESCO
V Jornadas Provinciales de Bioética
Área de Bioética del Ministerio de Salud

Título: Atención de la salud sexual y reproductiva: ¿usuarias satisfechas o adaptadas?

Autores: Brussino, S.; Prósperi, R.; Artígues, M.; Benassi, J.; Arias, A.; Apel, D.

Lugar: Universidad Nacional del Litoral-Hospital J. B. Iturraspe (Santa Fe-Argentina)

Introducción:

Este trabajo aborda la problemática de los procesos de comunicación entre el equipo de salud y usuarias del servicio de Salud Sexual y Reproductiva del Hospital JB Iturraspe (Santa Fe-Argentina) y los Centros Comunitarios y Asistenciales dependientes de su Área Programática.

Este proceso de comunicación fue definido como la construcción de un entendimiento de gran riqueza significativa que excede la consulta médica remitiendo a la trama de una historia personal y socio-cultural. A su vez, reclama la caracterización de los diferentes tipos de conocimientos que intervienen en la relación experto-usuario, que presentan una discontinuidad conflictiva, ya que remiten a diferentes mundos referenciales y a diferentes atribuciones de significados.

El **Objetivo General** fue planteado en términos de descripción de la problemática de la comunicación establecida entre el equipo de salud y el usuario del sector público.

Las hipótesis que se plantearon inicialmente fueron: 1- La comunicación entre profesionales/usuarias es unidireccional y adopta la forma de la eficacia persuasiva; 2- La voz autorizada para entender los problemas y la dirección que se traza para su solución proviene del profesional; 3- Las usuarias perciben situaciones insatisfactorias en estas formas de relación y pueden verbalizarlas, generalmente *fuera del ámbito hospitalario*.

Materiales: entrevistas semiestructuradas y encuestas.

Método:

Como diseño metodológico, se propuso un tipo de estudio descriptivo transversal.

La población seleccionada fue, por parte del equipo de salud: médico - psicólogo - trabajador social - enfermero - agente comunitario -(de ambos sexos) y por parte del usuario: mujeres de 18 a 25 años que concurren al Hospital y a los Centros de Salud de su área programática.

La recolección de datos se realizó, en una primera etapa, a través de una entrevista semi-estructurada a informantes clave por parte del equipo de salud y por parte de los usuarios. Dicha entrevista cumplió una función exploratoria y permitió identificar dimensiones del fenómeno en estudio, develar aspectos del problema, formular hipótesis de trabajo, conocer motivaciones de determinados comportamientos, etc. Tomando como base estos elementos se confeccionó una encuesta con el objeto de cuantificar múltiples datos y realizar análisis de correlación.

Resultados:

A partir de la interpretación de los resultados de las entrevistas, se hicieron visibles otras dimensiones del problema así como nuestra propia forma de abordar la investigación. Esta “nueva visibilidad” generó extensas discusiones grupales que permitieron explicitar algunos supuestos propios. La pregunta -cuya obviedad es solo aparente- ¿por qué las personas investigadas no “ven” los mismos hechos puntuales que nosotros “vemos”? fue un punto de partida necesario para identificar las condiciones de posibilidad de cada mirada.

Esto implicó, entre otras pruebas, someter nuestra perspectiva al “argumento del paternalismo” que cuestiona, en líneas generales, la validez de un enfoque normativo universal para establecer comparaciones entre distintos modos de vida, sobre la base de que la gente sabe lo que es bueno para ella y si le decimos lo que debe hacer, no estamos siendo respetuosos de sus opciones en tanto que agentes de sus propias vidas.¹ En este sentido, el argumento nos interpelaba acerca de “nuestra” perspectiva sobre lo que es o debería ser un trato digno, justo, respetuoso, etc. en virtud del cual encontrábamos deficiencias allí donde nuestras entrevistadas parecían manifestar conformidad.

Por tanto, fue necesario reformular las hipótesis iniciales, del siguiente modo:

- * El lugar de realización de las entrevistas, en algunas usuarias generó la preocupación de que la información se filtre, y por tanto incidió en algunas respuestas.
- * El maltrato está naturalizado en su mundo referencial cotidiano, marcando un contraste con el ámbito del hospital, que emerge como un lugar de contención.
- * El buen trato (amabilidad y respeto) es determinante para percibir una comunicación satisfactoria, opacando la importancia de otros elementos (tiempo de consulta, disponibilidad, extensión y profundidad de las explicaciones, etc.)
- * El desconocimiento de qué es un derecho, anula el horizonte de referencia para identificar problemas y para concebir posibles reclamos.

Conclusiones:

Un concepto clave nos permite fundamentar el cambio de hipótesis del trabajo, este es el de “preferencias adaptativas” desarrollado por Jon Elster (1998) a partir del cual explica una importante limitación de nuestra racionalidad a la hora de tomar decisiones. Las preferencias adaptativas señalan un ajustamiento de las aspiraciones y deseos a las posibilidades que se tienen de alcanzarlos. “Esto tiene como consecuencia que el estado actual sea percibido como un buen resultado y por lo tanto, se congele todo deseo de modificarlo.”(Pereira, 2007). En concordancia con este planteo, Amartya Sen apela al concepto de preferencias adaptativas en su crítica a los enfoques que pretenden medir el bienestar en términos de utilidad, señalando que al preguntar a la gente qué es lo que prefiere en el momento presente y cuán satisfecha se encuentra, deja en sombra el hecho de que con frecuencia esas preferencias se encuentran determinadas por situaciones injustas de fondo.

En tal sentido esta problemática solo puede ser abordada desde una dinámica que tome en cuenta los niveles micro y macro, ya que ningún nivel puede ser explicado desde el otro. Sólo la articulación entre ambos permite una lectura comprensiva. En un nivel micro puede verse la relación profesionales-usuarios focalizada en los aspectos

¹

comunicacionales y relacionales e interesa la interpretación de ambos, la estructura de significados que atribuyen a esa forma comunicacional. A nivel macro pueden verse las múltiples dimensiones que intervienen en esta relación, sacándose a la luz las condiciones objetivas que explican el problema y que se sitúan en la estructura social. Ninguno de estos niveles puede reemplazar al otro, cada uno por sí mismo produce una mirada parcial y si bien en este trabajo nos centramos en un nivel microsocioal porque expresa mejor la problemática de la comunicación entre usuarios y profesionales, entendemos que sólo la articulación con el otro nivel permitirá una adecuada comprensión de la problemática planteada.

Autor Principal: Silvia Brussino

E-mail: sbrussino@hotmail.com

Tel: 0342 4559564

Celular. 155054489