

De calvarios, travesías y laberintos

**Ciudadanos frente a la violencia institucional
en salud y justicia en México**

Julia Hernández Gutiérrez

MEMBRES DU JURY

Geoffrey Pleyers (Promoteur)
UCLouvain

Guy Bajoit
UCLouvain

Ligia Tavera Fenollosa
FLACSO-Mexique

Abraham Franssen
Université Saint-Louis – Bruxelles & UCLouvain

Alberto Martín Pérez
Université de Barcelone

ÍNDICE

Agradecimientos	9
Introducción	13
I. Preguntas de investigación y organización de la tesis	16
II. Advertencias	18
Capítulo 1: Contexto y metodología	23
I. Los mexicanos y su Estado	23
II. Las instituciones de salud en México	28
III. Las instituciones de justicia en México	31
IV. La salud y la justicia como derechos fundamentales	35
V. Metodología	39
5.1 La información recabada por casos	40
5.2 Sobre el muestreo	42
5.3 Presentación de casos e informantes	45
5.4 Sobre el proceso de análisis de los datos	49
5.5 Sobre los contextos geográficos del estudio	49
 <i>Parte I: La violencia institucional como obstáculo para la obtención de derechos</i>	51
Capítulo 2: El Estado contra los ciudadanos	53
I. Los agravios del Estado según las ciencias sociales	53
II. Agravio a los usuarios en instituciones de justicia	59
III. Agravio a los usuarios en instituciones de salud	71
IV. Formas de agravio transversales en instituciones de justicia y de salud	85
V. El agravio institucional atravesado por dos ejes	86
Capítulo 3: La violencia institucional	93
I. Adoptar el término para dialogar con otros actores	93
II. Diferentes usos del término “violencia institucional”	95
III. La violencia institucional: un tipo específico de violencia	100
3.1 La obstaculización para acceder a derechos fundamentales, ¿es violencia?	101
3.2 Diferencia entre la violencia institucional y la violencia simbólica	104
3.3 Diferencia entre la violencia institucional y la violencia estructural	110
3.4 Diferencia entre la violencia institucional y la violencia cotidiana	111
3.5 La violencia institucional: características e impacto en el individuo	114
Conclusión	123

Parte II: El proceso de subjetivación en la violencia institucional	125
Capítulo 4: El proceso de subjetivación en la teoría y en la práctica	127
I. El sujeto y la subjetivación	127
II. Dominación y sujeción	134
2.1 ¿Por qué la dominación es clave para la emergencia del “sujeto”?	134
2.2 ¿Cómo ocurre la “sujeción” en el individuo al vivir violencia institucional?	138
III. El proceso de subjetivación en la violencia institucional	144
3.1 Asumirse vulnerable	144
3.2 Transformación cognitiva	149
3.3 Transformación emocional	153
Capítulo 5: Aprender, informarse, “agarrar colmillo”: La emergencia del sujeto crítico e indignado	159
I. La adquisición de saberes y conocimientos	161
II. Niveles de conocimiento	169
III. Lanzar sentencias: “fuego en el estómago y hierro en el alma”	174
Conclusión	179
Parte III: Insistir, perseverar, “no tirar la toalla”: Luchar jugando el juego de las instituciones	181
Capítulo 6: Hacer lo que haga falta hacer	185
I. Las posibilidades de acción contra el descontento: salirse, protestar o quedarse	185
II. Otras posibilidades: La acción pragmática y las formas latentes de acción	190
III. Entre ganar o perder, oponerse o conformarse	193
IV. Repertorio de acciones contra la violencia institucional	197
4.1 La voz	198
4.2 El pragmatismo	209
4.3 La salida	213
4.4 El segundo intento	216
V. Síntesis: “No te puedes dar el lujo de sentarte y esperar”	218
Capítulo 7: Cartas fuertes y buena suerte: Recursos y obstáculos en la lucha por los derechos	221
I. El paso del “sujeto” al “actor” en la violencia institucional	222
II. El actor-víctima de la violencia institucional	225
2.1 Los actores “solos”	225
2.2 Los actores “débiles”	227
2.3 Los actores “confundidos”	228
2.4 Los actores “atrapados”	229
III. Recursos y herramientas para la lucha	230
3.1 Saberes y conocimientos	231
3.2 ¿Expertos o superhéroes?	234

3.3 Cuestiones básicas resueltas	244
3.4 La motivación: Confianza en que luchar sí servirá	247
3.5 La suerte	249
3.6 ¿Cómo ganar la lucha por los derechos?	251
IV. Síntesis: Ser sujeto, actuar, ¿vencer?	254
Conclusión	256
<i>Parte IV: ¿Luchar por los derechos dejando intactas a las instituciones?</i>	259
Capítulo 8: Una lucha que engloba a otra	263
I. Dos luchas, no una	263
II. Las dos luchas en la mirada de los usuarios	266
III. Actores y repertorio de acciones en la lucha estructural contra la violencia institucional	270
3.1 Usuarios que se involucran en la lucha estructural	270
3.2 Otros actores que se involucran en la lucha estructural	273
IV. La lucha inmediata <i>versus</i> la lucha estructural	278
Capítulo 9: De lo insuficiente pero necesario	289
I. El individuo transformador (por lo menos de su entorno)	290
II. Producir reproduciendo	295
III. El punto ciego entre la lucha inmediata y la lucha estructural	299
IV. Sacudir a las instituciones: implicaciones para México	305
Conclusión	309
Conclusión general	313
Referencias bibliográficas	319

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradezco a quienes con su testimonio contribuyeron a esta investigación. De entre ellos, doy gracias sobre todo a quienes se han enfrentado a las instituciones para obtener atención médica o para buscar justicia, y quienes generosamente me compartieron sus experiencias y reflexiones al respecto. También agradezco por sus testimonios y diversos apoyos a los activistas en derechos humanos, periodistas, y otros actores que acompañan a las víctimas de violencia institucional. Espero por lo menos, con esta tesis, corresponder a la confianza que todos ellos tuvieron en mí y en mi trabajo.

Pasando a la parte académica, agradezco a mi promotor, Geoffrey Pleyers, por su acompañamiento, sus sugerencias y sus diferentes lecturas de mis avances a lo largo de estos años, así como por animarme tantas veces a salir de la comodidad de mi oficina para difundir mi trabajo y colaborar con otras personas. Gracias, Geoffrey, por creer en la importancia de las actividades colectivas y por fomentar el trabajo en equipo; porque la sociología, a pesar de la tendencia mundial, sería mejor si dejara de hacerse de forma tan solitaria. Gracias, también, por proponernos una forma “poco clásica” de estructurar la investigación y la redacción de la tesis, invitándonos así a un trabajo más creativo y donde la teoría y los datos empíricos se relacionen de forma más armónica.

A Ligia Tavera, como parte de mi Comité de Acompañamiento, por sus comentarios críticos, sinceros y precisos para ayudarme a mejorar este trabajo. Gracias por entender mi punto de partida, el punto al que quería llegar, y por ayudarme a trazar el camino entre uno y otro. Gracias además, Ligia, porque desde hace algunos años me has alentado a confiar en mis intuiciones de investigación y en mi estilo de trabajo como socióloga.

A Guy Bajoit, también miembro de mi Comité de Acompañamiento, por su lectura atenta a esta tesis, por sus sugerencias y por los retos intelectuales que me puso sobre todo hacia el final del doctorado,

alentándome a resolverlos con imaginación y mucho trabajo. Gracias por recordarme, en cada asesoría, que la investigación es una actividad que se puede gozar, aparte de ser un trabajo riguroso y con compromiso político.

Le agradezco también al CriDIS, centro en donde se desarrolló este trabajo, perteneciente a la Université Catholique de Louvain. Gracias por darnos un espacio, a mí y a mis compañeros de doctorado, para desarrollar nuestros proyectos, así como por ofrecer diversos momentos de reflexión colectiva y donde yo pude compartir mis avances de investigación. Quiero agradecer a todos los profesores que componen este centro, a los compañeros de doctorado y de post-doctorado, a quienes realizan trabajo administrativo y a quienes han pasado por el centro para hacer una estancia durante los últimos años. Un agradecimiento particular para Thomas Périlleux, quien fue director del CriDIS durante la mayor parte de mi doctorado, y de quien destaco su trato inmensamente amable, su disposición para escuchar, y su sincero interés y compromiso con la formación de los estudiantes de doctorado del centro. Gracias también a Caryse Courteville, por su trabajo cotidiano para que el centro funcione, así como por su paciencia y apoyo hacia los extranjeros que, como yo, hemos llegado en los últimos años a este centro.

Un agradecimiento especial a mis compañeras y excompañeras de doctorado del SMAG, el grupo de investigación del que formo parte y que me ha permitido conocer a extraordinarias investigadoras y amigas: Amélie Anciaux, Ana Suzina, Elisabeth Lagasse, Gabriela Bernal, Margot Achard, Natalia Miranda, Pascale Naveau y Yannicke de Stexhe. *Les filles*: no saben cuánto me inspira su trabajo y su talento, cuánto he aprendido de ustedes y todo lo que significan para mí los lazos solidarios que hemos construido a lo largo de este tiempo. Si estoy en estos momentos terminando mi doctorado es en gran parte gracias a ustedes.

Fuera de Bélgica, agradezco particularmente a mis amigas que también son cercanas al ámbito universitario. De ellas recibí sugerencias puntuales, comentarios esclarecedores y apoyos muy concretos para desarrollar y terminar esta investigación. En este sentido, agradezco mucho

a Brigitte Lamy, a Isabel Loza Vaqueiro, a Karla Pérez Nila, a Penélope Castillo Acal y a Margarita Ortega Torres.

En el ámbito personal, agradezco infinitamente a mi mamá, Yuz, a mi papá, Memo, y a mi hermana, Rebe, por estar siempre al pendiente de mí y por apoyar mi decisión de continuar mi formación como socióloga en el extranjero. También agradezco a la familia de mi esposo y, desde nuestra llegada a Bélgica, a la familia Delval, quienes muy generosamente han contribuido para que este país se convirtiera en nuestro segundo hogar.

Finalmente, muchas gracias a mi esposo, Mau, por atreverse a vivir conmigo esta aventura de emigrar e intentar cada uno desarrollar su carrera en Bélgica. ¡Ay, Mau! Cualquier palabra de agradecimiento por todo lo que has vivido conmigo durante mi doctorado se queda muy corta para decirte lo importante que has sido para mí. Gracias por tanto.

Realizar este doctorado no hubiera sido posible sin la beca que me otorgó el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), del Gobierno de México. Agradezco también el soporte material de la Escuela de Ciencias Políticas y Sociales (PSAD) de la Université Catholique de Louvain, indispensable para realizar, entre otras cosas, el trabajo de campo de esta investigación.

INTRODUCCIÓN

El Estado mexicano comete agravios contra los ciudadanos. Entre acciones y omisiones, diferentes instancias gubernamentales (como los hospitales o las agencias del Ministerio Público) vulneran los derechos humanos de los mexicanos, aun cuando está en su obligación velar por ellos. De mujeres que dan a luz en el patio de los hospitales por no haber camas disponibles o por habérseles negado la atención; de individuos desesperanzados por haber vivido un crimen y que son responsabilizados por ello; de pacientes desesperados por haber obtenido un diagnóstico erróneo; de funcionarios que reciben a las víctimas de abuso sexual dudando de ellas; de todo ello está llena la prensa y las anécdotas que se cuentan en México sobre las instituciones públicas de salud y de justicia.

Se hacen reformas para poner a los derechos humanos como prioridad, se renuevan los reglamentos de instituciones de salud y de justicia, se capacita a funcionarios públicos, se reconoce el maltrato y la poca sensibilidad hacia las víctimas del delito y hacia los pacientes y, no obstante, las notas de prensa y las anécdotas continúan. El agravio de instituciones públicas de salud y de justicia persiste en México, aun cuando el Estado lo reconozca, los usuarios de éstas instituciones lo noten, la prensa lo difunda y a mucha gente en este país parezca indignar. ¿Por qué?

Es posible que las víctimas de estos agravios lo consideren como lo “normal” y por ende se aguanten o le resten importancia; también puede ser que, aun cuando no se normalice este maltrato, haya diversos obstáculos que le impidan a los individuos actuar para enfrentar esto; y, finalmente, también es posible que, aunque se actúe en contra de esto a nivel personal, se necesiten acciones que ataquen el problema a nivel estructural, para que la violencia institucional se erradique por completo. Todas estas posibilidades serán exploradas en este trabajo, después de haber definido a la “violencia institucional”, de conocer sus características y de exponer cómo es experimentada por los ciudadanos.

El objetivo de este trabajo es descubrir cómo responden los individuos a los agravios ejercidos por instituciones de salud y de justicia en México, aun cuando este tipo de agravios puedan ejercerse también por otras instancias en el país, como por la policía, el ejército o las cárceles¹. Las unidades de salud en México y las agencias del Ministerio Público, principales instituciones a las que se enfoca este trabajo, comparten además una característica, según los casos empíricos estudiados: los individuos entrevistados que se acercaron a estas instituciones consideran que, si ya se sentían vulnerables antes de entrar a ellas, dentro de ellas se sintieron “peor”, cuando paradójicamente estas instituciones son las encargadas de acercar a los ciudadanos a la salud y a la justicia. Se trata de instituciones a las cuales los individuos se acercan cuando se encuentran en un momento de vulnerabilidad muy claro, por padecer alguna enfermedad o por haber sido víctimas de algún delito.

Esta investigación se enfoca principalmente en el punto de vista de los usuarios de instituciones de salud y de justicia, no en los funcionarios ni en las instituciones en sí mismas. La perspectiva teórica principal de esta investigación, la “subjetivación”, concibe que los individuos siempre tienen un margen de acción, por mínimo que este sea, con respecto a aquello que los somete; en ese sentido, esta visión permite plantear una investigación en donde los individuos son susceptibles de cuestionar lo normalizado, de actuar para buscar su emancipación y de contribuir al cambio social o por lo menos transformar sus propias condiciones de vida. Desde esta perspectiva se analizará cómo responden los individuos a la violencia institucional y qué impacto tienen sus acciones en la erradicación o en el mantenimiento de esta violencia, concediendo importancia a la capacidad de resistencia de los individuos pero teniendo claro que ésta tiene límites.

El argumento de esta investigación es que la violencia institucional se vive como una lucha a la que los pacientes y las víctimas del delito deben

¹ De acuerdo con el reporte de la Comisión de los Derechos Humanos del Distrito Federal de 2017, por ejemplo, las instituciones públicas que más quejas recibieron fueron la Procuraduría General de Justicia de la Ciudad de México y la Secretaría de Salud, además de la Secretaría de Gobierno y la Secretaría de Seguridad Pública (Pacheco, 2018).

entrar de manera forzosa si quieren acceder a la salud o a la justicia, pues sus derechos están condicionados a que peleen por ellos y soporten en el trayecto numerosos obstáculos y formas de humillación. Tras esta experiencia los individuos pueden vivir un “proceso de subjetivación”, mismo que les ayuda a comprender su situación, a ser críticos y a posicionarse políticamente ante aquello que los ha agraviado. Este proceso les permite entrar más preparados a la lucha por sus derechos y a actuar para acceder a ellos, pues saben que, si esperan pacientemente, los derechos no llegarán por sí solos. Finalmente, si bien se convierten en actores que insisten y buscan por todos los medios el acceso a sus derechos y, con ello, transforman por lo menos su propia situación, sus acciones pueden contribuir al mantenimiento de las instituciones y de la propia violencia institucional, pues aceptar luchar por sus derechos y apegarse a las “reglas del juego” de la institución para poder obtenerlos conlleva la aceptación implícita de la violencia institucional. Siendo así, el posicionamiento crítico y las acciones de lucha de los individuos para alcanzar efectivamente sus derechos no son suficientes para lograr la erradicación de la violencia institucional e, incluso, pueden contribuir a reproducirla, pero son procesos necesarios para obtener derechos que de otra forma no se obtendrían y que, además, de no acceder a ellos, su propia salud o seguridad pueden estar en riesgo.

Esta investigación tiene entonces un interés micro-sociológico, al tratar de comprender el proceso reflexivo y de empoderamiento que un individuo experimenta con respecto a un tipo de dominación específico, lo que se logrará comprendiendo el impacto que tiene la violencia institucional en el individuo, cómo consigue posicionarse ante ello y qué acciones realiza para acceder a los derechos que se le obstaculizan. Pero, también, tiene un interés macro-sociológico, pues se intenta comprender qué impacto, directo e indirecto, pueden tener las acciones de resistencia y exigencia de los individuos en las instituciones. No solamente se trata del impacto que tienen sus acciones en sus propias vidas y en la transformación de su relación con las instituciones, sino el impacto de sus acciones en el cambio (o mantenimiento) de las instituciones y en la erradicación (o reproducción) de la violencia institucional como tal.

I. Preguntas de investigación y organización de la tesis

La pregunta principal de esta investigación es: *¿Cómo responde un individuo a la violencia de las instituciones públicas de salud y de justicia en México, y de qué manera estas respuestas impactan en el cambio o en el mantenimiento de las instituciones?*

Propongo también cuatro preguntas secundarias que ayudarán a responder la anterior y a sostener el argumento de la tesis. En concordancia con estas cuatro preguntas, la tesis se divide en cuatro partes. Las preguntas secundarias son:

1. ¿Cómo vive un individuo la violencia institucional? (Parte I)
2. ¿Cómo ocurre el proceso de subjetivación en el individuo que vive violencia institucional? (Parte II)
3. ¿Qué maneras de luchar tiene un individuo cuando se enfrenta a las instituciones públicas? (Parte III)
4. ¿Qué impacto tienen las formas de lucha de los individuos en las instituciones públicas? (Parte IV)

Este trabajo se organiza, entonces, en cuatro partes principales, conteniendo cada una elementos teóricos, empíricos y analíticos específicos a la pregunta secundaria que se busca responder. En ese sentido, si bien todas las partes están conectadas, cada una puede considerarse como una unidad con objetivos particulares. Antes de comenzar con la parte I, sin embargo, se encuentra el **Capítulo 1**, en donde se expone el contexto donde ocurre la problemática abordada y, también, la metodología que se siguió para este estudio, que fundamentalmente es de tipo cualitativo y se basa en el estudio de varios casos graves o muy graves de violencia institucional. Con respecto a las zonas estudiadas, de las que también se habla en dicho capítulo, este trabajo se enfoca en la experiencia de residentes de la Ciudad de México, el Estado de Guanajuato y el Estado de Yucatán.

En la **Parte I** se desarrollará la definición que propongo de “violencia institucional”, es decir, que este tipo de violencia (al menos en instituciones de salud y de justicia) se puede interpretar como una lucha a la que los

usuarios se ven obligados a entrar para obtener un derecho. Argumentaré que se puede hablar de violencia porque la obtención de derechos no debería estar condicionada a que el ciudadano luche por ellos y enfrente varios tipos de abuso y de obstáculos innecesarios en las instituciones, pero en la práctica esto ocurre así.

Además de exponer qué características tiene esta forma específica de violencia, distinta de otras formas (como la violencia simbólica, la violencia estructural o la violencia cotidiana), se mostrará cómo es vivida por los individuos que la han padecido, lo cual prefigurará las maneras que tendrán de enfrentarse a ella. En esta parte de la tesis también se busca establecer un diálogo con defensores de derechos humanos en México, quienes a menudo utilizan el término “violencia institucional” y han sido los primeros en detectar formas de agravio cometidas por el Estado que atraviesan a diversas instituciones públicas, independientemente de la naturaleza de la institución o del derecho que cada una busque garantizar.

En la **Parte II** de la tesis se hablará de la subjetivación como matriz analítica y del proceso de subjetivación específico que pueden experimentar los individuos que viven bajo alguna forma de dominación. Para comprender este proceso, en el caso específico de la violencia institucional, se propondrán algunas dimensiones que lo vuelvan observable. Posteriormente se propondrá que, para poder posicionarse críticamente ante las instituciones, los individuos adquieren saberes expertos y conocimientos prácticos sobre el funcionamiento de la institución y sobre las disciplinas específicas del derecho y de la medicina, aunque todo esto irá acompañado de un trabajo emocional, que ayuda a los individuos a denominar como “injusto” lo que vivieron y a sentirse indignados por ello. Dado que la violencia institucional se fundamenta en gran medida en la dominación del campo médico y jurídico, y en general en el funcionamiento racional-moderno de las instituciones estatales, protegerse contra la institución implica que los ciudadanos se informen y armen estrategias acordes al funcionamiento institucional.

Más adelante, en la **Parte III**, se hablará de las acciones concretas que los individuos llevan a cabo para enfrentar la violencia institucional y acceder a sus derechos. Resaltará que los participantes de este estudio

hacen lo que haga falta hacer para lograrlo, ya sea quejarse abiertamente (de manera formal o informal), haciendo alguna trampa, o siendo pacientes y aguantando los malos tratos cuando no quede otra opción. Se verá que para conseguir el derecho que buscan se debe “jugar el juego” propuesto por las instituciones, es decir, apegarse a sus reglas formales e informales. Esto no significará que la gente no vea el maltrato o que no se queje. Será interesante ver cómo, a pesar del enojo y las quejas explícitas, la mayoría de los individuos siguen “jugando el juego”, pues la prioridad para ellos es la obtención del derecho. Otros, sin embargo, no tienen más opción que la “salida” de la institución, pues a pesar de su insistencia la institución nunca accedió a otorgarles el derecho que les correspondía.

Finalmente, en la **Parte IV**, se propondrá que, aunque los individuos luchan con todo su esfuerzo por obtener un derecho, pueden mantener sin quererlo a las instituciones tal como están. Propondré que, con relación con la violencia institucional, existen dos luchas diferentes: la primera, la más inmediata y obligada, es por la obtención del derecho; la segunda, más estructural y que engloba a la anterior, es la que buscaría erradicar la violencia institucional y lograr un cambio en la relación Estado-ciudadanos. Lo que argumentaré es que los individuos, al entrar en la primera lucha, sin quererlo están “rechazando” la segunda lucha. Eso no impide que los individuos se den cuenta de que un cambio estructural es necesario para erradicar la violencia institucional, pero varios obstáculos les impiden implicarse en ese nivel de lucha, además de que la lucha por sus propios derechos es urgente para ellos y les consume mucha de su energía. De cualquier manera, aunque esto parezca ser insuficiente para lograr un cambio a gran escala, es algo necesario en un país en donde las instituciones públicas suelen obstaculizar o vulnerar derechos tan a menudo; derechos que se comprometieron a garantizar.

II. Advertencias

Esta tesis es una investigación sociológica que busca explorar, a partir del ejemplo concreto de la violencia institucional y utilizando varios estudios de

caso, cómo los individuos construyen un posicionamiento político con respecto a una forma de dominación que experimentan, y descubrir cuáles son las acciones que llevan a cabo para manifestar su descontento y que están encaminadas a un cambio que quisieran ver en sus vidas y en la sociedad. Se trata, en esta investigación, de actores no organizados y que a menudo están solos o acompañados solamente por familiares y asesores que conocen las instituciones públicas de salud o de justicia, pero no se estudian formas de acción colectiva ni movimientos sociales vinculados con la violencia institucional (por ejemplo, los colectivos de familiares de personas desaparecidas). Como se verá más adelante, las características de esta forma de violencia explican en gran parte que la acción colectiva no sea frecuente para atacar este problema. El caso de la violencia institucional representa, también, un ejemplo de forma de dominación ante el cual los individuos tienen un margen de acción muy acotado, principalmente porque dependen de la fuente que ejerce esta violencia y esto los hace pensar dos veces antes de quejarse o intentar atacar a la institución.

La primera advertencia, entonces, es que este es un trabajo de sociología de la acción política que se enfoca en los individuos, en cómo éstos captan un agravio, construyen un posicionamiento político al respecto, actúan e intentan transformar su situación, así como los obstáculos que dificultan cada uno de estos procesos. No es, pues, un trabajo de sociología de la salud, de sociología del derecho ni de sociología de las instituciones, aunque de ésta última se recuperan varios hallazgos sobre la interacción entre usuarios y funcionarios en diferentes partes del mundo. Con respecto a la sociología de la salud y del derecho, se retoma la visión de que tanto la medicina como el derecho son saberes casi incuestionables en la sociedad moderna y de difícil acceso para quienes no pertenecen a tales campos, lo que permite el ejercicio de ciertas formas de violencia explícitas o simbólicas.

También se privilegia, como ya mencioné, el punto de vista de los usuarios y no de los funcionarios ni de las instituciones en sí mismas, lo que hace diferente este trabajo a otros estudios sobre el maltrato de instituciones públicas enfocados en la dominación del Estado o en los dispositivos concretos con que se ejerce el poder (por ejemplo Auyero, 2015; Dubois,

2015). A pesar de ello, esos otros estudios han servido de referencia para esta investigación.

La segunda advertencia que se debe hacer es que a menudo hablaré de los individuos afectados como los “usuarios” o las “víctimas de violencia institucional”, a pesar de que estos términos puedan evocar a un individuo “pasivo” y por ende distinto al que se concibe según las perspectivas teóricas de las que parto. El término “usuario”, en concreto, se ha criticado por reducir el estatus del ciudadano a su mera utilización de las instituciones públicas, restándole poder de influencia en las instituciones mismas (Chauvière, 2013:960, Ennuyer, 2005:28). Aunque se tendrá en cuenta el debate existente al respecto, en esta tesis sí se empleará la palabra “usuario”, pues remite a la población específica que acude a una institución pública a solicitar algo. Es decir, si bien todos los usuarios son ciudadanos, no todos los ciudadanos son usuarios, y en esta tesis el foco está puesto solamente sobre los ciudadanos que también son usuarios de las instituciones públicas. Además, se utilizará el término “usuario” porque puede al mismo tiempo incluir a los ciudadanos que se acercan a cualquiera de las instituciones aquí consideradas, para aligerar la lectura y no hablar todo el tiempo de “pacientes” y “víctimas del delito”.

Por otro lado, la palabra “víctima” también puede conllevar una connotación de impotencia. No obstante, en este trabajo se constatará que no por haber sido víctimas de violencia institucional, y por estar en una posición previamente vulnerable por razón de salud o por haber sido perjudicado por algún delito, los individuos serán pasivos o tenderán a conformarse con lo que las instituciones les digan. Me apegaré, pues, a los trabajos de quienes proponen que las víctimas también pueden ser “sujetos” a partir de su condición de víctimas, y que utilizando justamente la categoría de “víctimas” son capaces de pelear por sus derechos (Gatti y Martínez, 2017:11).

Una tercera advertencia es que ésta no es una investigación comparativa sino que, ante todo, se buscó encontrar similitudes en dos instituciones con una naturaleza muy distinta. A pesar de ello, en diversos momentos de la tesis se señalarán elementos comparativos entre lo que

ocurre en las instituciones de salud y de justicia, así como en las experiencias de los usuarios que acuden a unas u a otras. Aunque no exclusivamente, en la primera y en la tercera parte de la investigación es en donde se podrán encontrar más diferencias, mismas que se mencionarán a lo largo de los capítulos que las componen y en sus conclusiones respectivas.

La última advertencia que quisiera hacer es que, al hablar de “violencia institucional”, evocaré un fenómeno que ocurre en México de forma sistemática, cometido directamente por algunos funcionarios o indirectamente por reglamentos que son violentos o discriminatorios en sí mismos, o por carencias a nivel de la infraestructura. Esta forma de violencia rebasa, pues, al gremio de los médicos, de los abogados y de los funcionarios en general, y a tal o cual unidad de salud o agencia del Ministerio Público en particular. En otras palabras, aunque es un problema reiterado y con bastante prevalencia como se verá en el capítulo 2, no todos los funcionarios vulneran los derechos de los usuarios ni todas las instituciones de salud y de justicia en México ejercen violencia en contra de ellos. Por medio de esta tesis no se busca entonces criticar el desempeño cotidiano de dichas instituciones, sino visibilizar un problema transversal en las instituciones públicas mexicanas, por lo menos en las dos instituciones estudiadas, y ofrecer elementos desde la investigación sociológica para poder dialogar con los actores que, dentro y fuera de estas instituciones, trabajan por la necesaria erradicación de esta forma de violencia.