

La violencia institucional en México: Un acercamiento a las estrategias de resistencia de los ciudadanos en instituciones públicas de salud y de justicia

The institutional violence in Mexico: An approach to the strategies of resistance of citizens in public institutions of health and justice

Julia Hernández Gutiérrez. julia.hernandez@uclouvain.be
Universidad Católica de Lovaina. Bélgica

Recibido: 14-08-2018

Aceptado: 25-09-2018

Resumen

Este artículo tiene dos objetivos: el primero es describir el tipo de violencia que pueden experimentar los usuarios de instituciones públicas de salud y de justicia en México cuando acuden a ellas. El segundo objetivo es presentar algunas de las estrategias de estos usuarios para luchar contra los obstáculos que, a menudo, estas instituciones les imponen para acceder a sus derechos. El artículo parte de una investigación cualitativa que se ha realizado en la Ciudad de México, Guanajuato y Yucatán, y se basa en el estudio de 22 casos graves de violencia institucional y en entrevistas a profundidad con usuarios, funcionarios públicos y activistas.

Los resultados muestran que, después de darse cuenta de que lo que vivieron fue un agravio, la gente suele acercarse al conocimiento experto para atreverse a criticar legítimamente a la institución (aunque no lo hagan públicamente); hace lo que le piden aparentando estar de acuerdo con las instituciones; y también, pero sólo algunos, intentan poner una queja formal por la violencia padecida. Se concluye que los ciudadanos son realmente capaces de hacer frente a la violencia, aun cuando esta les deja muy poco margen de acción. Sin embargo, mientras se tenga que luchar para acceder a los derechos, la violencia institucional se seguirá reproduciendo, pues el entrar en esta lucha legítima de alguna manera el maltrato, el abuso y las negligencias de las instituciones públicas.

Palabras clave: violencia institucional, salud, Ministerio Público, resistencia.

Abstract

This article has two purposes: the first is to describe the kind of violence that users of public institutions of health and justice in Mexico may experience when they come to them. The second is to present some of the strategies of users to struggle against the obstacles that are often imposed by these institutions, in order to obtain their rights. The article is based on a qualitative

research carried out in Mexico City, Guanajuato and Yucatan, and is based on the study of 22 serious cases of institutional violence and in-depth interviews with users, public workers and activists.

The results show that, after realizing that they have experienced a grievance, people often approach to expert knowledge to dare to legitimately criticize the institution (even though they do not do it publicly); they do every required procedure by pretending to agree with the institutions; and some of them also try to make a formal complaint for the violence suffered. In conclusion, we found that citizens can actually confront institutional violence, even though it leaves very little room for action. However, if there is still a struggle to obtaining rights, institutional violence will continue to be reproduced, because entering into this struggle legitimizes, somehow, the mistreatment, the abuse and the negligence of public institutions.

Keywords: institutional violence, health, Public Ministry, resistance.

Introducción

En este artículo se describirá la experiencia de los ciudadanos y sus estrategias de lucha ante un problema concreto: el maltrato, el abuso y la negligencia ejercida por las instituciones públicas de salud y de justicia en México. A este tipo de maltrato le llamaremos violencia institucional. Para el caso de la salud, nos referimos a hospitales y clínicas públicas pertenecientes a la Secretaría de Salud, al IMSS y al ISSSTE¹. En el caso de la justicia, se incluye a las Procuradurías o Fiscalías de Justicia de algunos estados, pero en concreto a las agencias del Ministerio Público y a las experiencias que tienen los usuarios al acudir a ellas para denunciar un delito.

El punto de partida del artículo es que los ciudadanos no actúan de la misma manera ante cualquier forma de dominación. El tipo de agravio que se sufre (además de otros factores) debe influir en el tipo de resistencia posible para los individuos, y consideramos que la violencia institucional es un problema ante el cual existen obstáculos muy particulares para que los individuos se movilicen (y sin embargo lo hacen). Además, se trata de un problema difícil de nombrar como “violencia”, pues, como veremos, la violencia institucional es un tipo de agravio a menudo sutil y opaco, que se vive para mucha gente como algo “normal”.

En la primera parte de este artículo se expondrá la manera en que estamos entendiendo la violencia institucional en nuestra investigación; en la segunda parte, hablaremos concretamente de las estrategias que los ciudadanos tienen para luchar contra este tipo de maltrato.

Metodología

¹ IMSS = Instituto Mexicano del Seguro Social. ISSSTE = Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. Estas dos instituciones, además de la Secretaría de Salud, son responsables de procurar la salud de la mayoría de los mexicanos. Por falta de espacio no se abordarán en este texto las particularidades de cada una de estas instituciones.

Este trabajo parte de una investigación de corte cualitativo, para la cual nos basamos en el estudio de 22 casos graves o muy graves de violencia institucional con individuos habitantes de la Ciudad de México, el estado de Guanajuato y el estado de Yucatán. Para cada caso realizamos mínimo una y máximo cuatro entrevistas a profundidad semiestructuradas con los afectados directos, pero en ocasiones también con sus familiares y con abogados o activistas en temas de Derechos Humanos que los han asesorado. Para algunos casos también contamos con información documental, ya sean notas de prensa en torno al caso o bien expedientes proporcionados por los afectados.

Para analizar cada caso, nos apegamos a la perspectiva de Arzaluz (2005:113), al considerar que el “estudio de caso” no es una técnica específica de colecta, sino una forma particular de organizar los datos en la que se busca considerar a las unidades como un todo. Cada caso refleja formas particulares en las que se puede ejercer y experimentar la violencia institucional, pero también, analizando en conjunto los casos, encontramos elementos sistemáticos para comprender cómo se puede dar este fenómeno en todo México. El trabajo de campo se realizó en 4 etapas, entre el año 2016 y 2018².

¿Qué es la violencia institucional?

En primer lugar, debemos discutir si los malos tratos a los que nos referimos en la investigación pueden ser considerados “violencia”. La situación actual mexicana nos presenta cotidianamente casos de violencia extrema que son mucho más graves o por lo menos más visibles que el tipo de agravio que nuestros informantes han sufrido. Desapariciones forzadas, uso de la fuerza excesivo e injustificado por parte del ejército, asaltos a mano armada, etc., son de una naturaleza distinta al tipo de maltrato que aquí se estudia.

Conscientes, pues, de que en esta investigación no estamos tratando con ese mismo tipo de violencia, pero observando que la violencia institucional tiene particularidades que la hacen un problema más sutil y, sin embargo, muy frecuente y con efectos que pueden ser terribles para quienes la sufren, empezamos a construir una definición de violencia institucional que pudiera ayudarnos a entender la experiencia de nuestros informantes. Necesitamos entender, por ejemplo, cuando Marlene (una joven de Guanajuato) no pudo denunciar secuestro y violación porque tiene una discapacidad auditiva y no puede hablar, y en el Ministerio Público no les parecía fiable la interpretación que su madre hacía de lo que ella le contaba, además de que no tenían traductor que supiera hablar lenguaje de señas. Queremos entender cuando a Fani (una mujer de Yucatán) le dejaron una compresa en el vientre durante una cesárea, y que dos años después, tras sufrir dolores intensos y pedir ayuda al director del hospital en donde ocurrió la negligencia, éste le haya respondido que no serviría de nada quejarse, porque los médicos tienen seguros y son intocables. Buscamos entender el caso de Jesús, un joven de la Ciudad de México a quien le rompieron en el Ministerio Público el CD con fotos que presentó como evidencia de que un sacerdote abusó sexualmente

2 Fuera de los 22 casos, también realizamos entrevistas a siete funcionarios públicos (médicos, enfermeros, trabajadores sociales y abogados), para conocer mejor el contexto. También se realizaron observaciones exploratorias en una agencia del Ministerio Público, en la Fiscalía General de Justicia de una de las entidades estudiadas, y en dos hospitales.

de él durante varios años. Y queremos entender lo que vivió Elisa (una mujer de Guanajuato), quien estuvo a punto de morir de peritonitis porque no había quirófanos disponibles para operarla.

Es por ello que estamos en proceso de construcción de una definición de “violencia institucional” en donde quepan estos y otros ejemplos que hemos encontrado en el trabajo de campo. El término “violencia institucional” en México ha sido llevado a la esfera pública por ONG’s y por las comisiones de Derechos Humanos, a nivel nacional o regional³. En gran medida, ellos han utilizado este concepto para denunciar abusos y malos tratos que el Estado ejerce en contra de las mujeres mexicanas, así que se ha recurrido a este término con una mirada de género. No obstante, en este trabajo proponemos que el maltrato de las instituciones públicas puede ocurrir, también, hacia los hombres, además de que, en mayor o menor medida, puede afectar a gente de cualquier edad, de cualquier zona del país, de distintos estratos socioeconómicos y de diferentes orígenes étnicos.

A pesar de que existen varios trabajos que hacen referencia a este tipo de violencia, pocas veces se define concretamente a la violencia institucional. Una excepción al respecto la constituye la “Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia”, en México, en donde se dice que la violencia institucional está compuesta por “los actos u omisiones de las y los servidores públicos de cualquier orden de gobierno que discriminen o tengan como fin dilatar, obstaculizar o impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos de las mujeres” (Cámara de Diputados, 2015:6).

Por su parte, Amnistía Internacional argumenta que el Estado facilita de manera sistemática la violencia hacia mujeres y niñas a través de leyes, de políticas públicas y de prácticas (Amnistía Internacional, 2016:15-16). Se debe subrayar que ellos no proponen que los culpables sean los servidores públicos, sino las normas y las prácticas. Sin ofrecer una definición explícita de violencia institucional, en su informe insisten en que este término debe dar cuenta del carácter sistemático de la violencia, pues no se trata de una práctica aislada (como lo pudiera ser, por ejemplo, la violencia perpetrada por las fuerzas del orden en eventos esporádicos).

Si bien la violencia institucional puede ejercerse sin intención, Amnistía Internacional propone que el Estado no siempre trata de manera adecuada de erradicar esta violencia. En este punto se apegan a la recomendación del Mecanismo de Seguimiento de la “Convención de Belém do Pará”, en donde también se señala que la violencia institucional puede causar sufrimiento físico y psicológico (MESECVI, 2014:4, citado en Amnistía Internacional, 2016:62). Además de generar violencia, el énfasis del informe de Amnistía Internacional es que el Estado tiende a reproducir la violencia que algunos ciudadanos ya han vivido, es decir, a “revictimizar” a individuos ya vulnerables (*Ibíd.*:8)

El término violencia institucional, sin embargo, debe ser utilizado con precaución, pues en otros contextos puede remitir a algo distinto. En Argentina, por ejemplo, se utiliza como sinónimo de represión policial y con relación a la criminalización de las protestas ciudadanas (*cf.* Artese, 2012). Inclusive, el término en aquel país está tan generalizado que el propio Estado argentino ha

³ Ver, por ejemplo, Amnistía Internacional (2016:15-16); Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (2012); y el pronunciamiento de la Red Nacional de Organismos Civiles de Derechos Humanos “Todos los Derechos para Todos y Todas” (Red TDT) del 9 de diciembre de 2016 (Red TDT, 2016).

creado la Procuraduría de Violencia Institucional, misma que busca prevenir, sancionar y reparar las violaciones de derechos humanos que los agentes del Estado han ejercido mediante “torturas, imposición de condiciones inhumanas de detención y [del] uso abusivo del poder coercitivo estatal” (Ministerio Público Fiscal, 2018).

En países como Francia y Bélgica, por ejemplo, la violencia institucional se asemeja al término de violencia simbólica, de Pierre Bourdieu (2000:5). Al respecto de este término, nuestra propuesta es que la violencia institucional puede tener elementos de aquella, concretamente la creencia de que las jerarquías de dominación son legítimas e incuestionables (el ciudadano, como ignorante e impotente, *vs.* el funcionario, como alguien experto y con poder). En ese caso, la violencia institucional podría estar englobada dentro de la violencia simbólica; no obstante, la primera tiene aspectos particulares que merecen ser explicitados.

Por otro lado, dentro de una concepción amplia de la violencia, Johan Galtung nos propone observar si existe en el acto violento una persona que lo comete o si no la hay (Galtung 1969:170). Si como responsable hubiera alguien concreto, se puede hablar de violencia “personal” o “directa”, mientras que, si no existe un responsable directo, se tratará de violencia “estructural” o “indirecta”. Así pues, podríamos decir que si la muerte por tuberculosis se debe a que las condiciones económicas y políticas del país impiden que sus hospitales tengan el abasto adecuado de medicamentos para tratar esta enfermedad, estaremos ante un caso de “violencia estructural”.

Al respecto de lo anterior, el propio Galtung (*Ibíd.*:187) discute sobre si ese caso no sería, más bien, “violencia institucional”. Su respuesta es que son dos cosas distintas: la violencia estructural, para él, hace referencia a algo más abstracto y no a algo que pueda vincularse con alguna institución en particular. Siendo así, podríamos decir que la violencia institucional también podría enmarcarse, a veces, dentro de la violencia estructural.

Para nuestra investigación, sin embargo, nos ha parecido necesario construir una definición propia de violencia institucional que pueda dar cuenta de la sutileza y la particularidad de este tipo de violencia, además de que la pueda volver más identificable en el trabajo empírico. Para este fin, proponemos las siguientes dimensiones que podrían delimitarla:

1) Se da en un contexto de dependencia y de subordinación hacia las instituciones que provocan (intencionalmente o no) la violencia, pues, a fin de cuentas, son las encargadas de garantizar el acceso a la salud y a la justicia, en los casos que estudiamos. Las instituciones públicas, enmarcadas dentro de un conjunto de saberes ajeno a los usuarios, reproducen esta situación de dependencia cotidianamente. Además de esta relación asimétrica entre el ciudadano y el Estado, que puede presentarse en muchos países del mundo, cabe destacar que la violencia institucional en México puede adquirir matices particulares dada la enorme corrupción existente en el Estado mexicano, a diferentes niveles. Todo lo anterior conduce a que los afectados por algún tipo de violencia institucional puedan sentirse inmovilizados, en caso de querer quejarse o reclamar por el maltrato o la mala práctica, o de querer exigir un trato diferente.

2) Es opaca, pues si bien los afectados la pueden percibir y frecuentemente saben que hay algo que “no está bien” por parte de la institución, no comprenden fácilmente cuál es la falla, en qué consistió el maltrato o la negligencia, qué cosas son inamovibles o cuáles deberían modificarse en las instituciones. Muchas veces, además, no saben bien cuáles son sus derechos y cuál es la manera correcta en la que las instituciones deben proceder para garantizarles ese derecho. La opacidad también puede incrementarse por la corrupción, lo que posibilita que, aun cuando los funcionarios sepan que están violando el derecho de algún ciudadano, las condiciones pueden permitirles, de manera relativamente fácil, ocultar la verdad o evadir su responsabilidad culpando a alguien más o a algún factor externo a la institución.

Como ejemplo está el caso de la mujer de Yucatán que mencionamos anteriormente, quien sufrió una negligencia médica. El hospital no aceptaba la culpa porque argumentaba que la compresa que tenía en el vientre se la habían colocado en otro hospital hace muchos años; ella no sabe de medicina y creyó en esta versión inicialmente, pero afortunadamente conoció a una enfermera que le dijo que eso era imposible, pues el dolor lo hubiera sentido muchos años antes.

3) Afecta a los individuos de forma individual (en aislamiento), es decir, generalmente el maltrato, el abuso o la negligencia institucional, sobre todo cuando son graves, se dan dentro de un quirófano o una oficina cerrada en donde no hay otros usuarios o pacientes, o si los hay son muy pocos. Además, el servicio que se otorga es individual, no colectivo. Siendo así, la violencia institucional generalmente se experimenta de forma individual y no colectiva. Este aspecto puede dificultar que las víctimas de violencia institucional conozcan a otros ciudadanos que también hayan sido afectados por algo similar en la misma institución, por lo que es complicado que se reúnan con otros para tratar de entender lo que vivieron y de impulsar algún tipo de queja colectiva.

En los casos que hemos conocido, efectivamente, casi ninguno de los informantes ha conocido a otras personas que hubieran sufrido algo similar. Una excepción es el caso de los pacientes de hemofilia, quienes, por vivir con una enfermedad rara, sí suelen buscarse y conocerse entre sí; además, varios pacientes en México participan en redes nacionales o estatales vinculadas con la hemofilia que les ayudan a exigir mejor atención a su salud y a recibir siempre los medicamentos que requieren.

4) Es revictimizante, pues los afectados son individuos que se acercan a las instituciones en una situación de emergencia o de vulnerabilidad. Este elemento también es inmovilizante, pues en el trabajo de campo hemos visto que, aun personas muy preparadas en el campo del Derecho o de la Medicina, han sufrido violencia institucional. Esto se ha debido a que, por el momento en el que se encontraban al acudir a pedir atención médica o legal, así como por lo confusos que suelen ser los procedimientos internos de las instituciones, no han podido protegerse de abusos, de un trato grosero o de negligencias.

Como ejemplo está el caso de Celina, una estudiante de posgrado en estudios de género que conocía muy bien la violencia institucional porque trabajó en un ONG encargada de acompañar a mujeres a denunciar violencia en el Ministerio Público. No obstante, cuando ella misma sufrió abuso sexual, la

dificultad para denunciar y la insensibilidad de los funcionarios la desanimaron; decidió interrumpir el proceso para obtener justicia y optó únicamente por acudir al psicólogo para superar esa experiencia.

Entonces, si el “adversario” en este tipo particular de violencia es tan fuerte como el Estado mismo y la gente depende tanto de él; si el individuo no comprende bien el maltrato o la mala práctica padecida; si los afecta sólo a ellos y no conocen a otros que hayan vivido lo mismo; y si, además, su condición de vulnerabilidad les impide enfrentarse de manera más firme a la institución, ¿los individuos tienen alguna oportunidad de enfrentar este tipo de agravios? La violencia institucional, sin dudas, deja a los individuos un margen de acción y de respuesta mucho más limitado que en otras formas de dominación; sin embargo, en esta investigación hemos descubierto algunas estrategias que tienen los ciudadanos para luchar contra ella o, por lo menos, para verse lo menos perjudicados posible.

Además de las cuatro dimensiones ya expuestas, que pueden ayudarnos a observar la violencia institucional en México, quisiéramos proponer otro elemento que pudiera ser, en nuestra opinión, el más importante: el maltrato institucional en México, por lo menos en las instituciones que estudiamos, obliga a que los individuos luchen por sus derechos, los condiciona a superar diferentes obstáculos para poder alcanzarlos, por lo que es frecuente que nuestros informantes se refieran a su experiencia dentro de las instituciones de salud y de justicia como “un viacrucis”, “una travesía”, o “un videojuego” lleno de retos a superar. Lamentablemente, superarlos no garantiza necesariamente la obtención del derecho.

Este elemento de la violencia institucional, que “activa” por la fuerza al individuo, nos parece el elemento más importante, y por el que las formas de maltrato anteriormente mencionadas, dentro de las instituciones de salud y de justicia, pueden ser denominadas como “violencia”. De acuerdo con la propuesta de Galtung (1969:168), la “violencia” es la causa de la distancia que puede existir entre lo “potencial” y lo “real” (*actual*, en inglés). En términos burdos, si alguien tiene posibilidad de tener una vida mejor, pero hay alguien o algo que se lo está impidiendo, estaremos ante un caso de violencia. En esta definición, como puede intuirse, pueden haber muy diversos tipos de violencia, y la obstaculización que ocurre en las instituciones de salud y de justicia en México para impedir a los ciudadanos, fácilmente, acceder a sus derechos, es en definitiva un ejemplo de distancia entre lo “potencial” (lo que el Estado se ha comprometido a garantizar) y lo “real” (lo que en la práctica deben hacer los ciudadanos para obtener sus derechos).

El caso que estudiamos puede entonces ser denominado “violencia” porque la obtención de derechos no debería estar condicionada a que el ciudadano luche por ellos y enfrente varios tipos de maltrato y de obstáculos innecesarios en las instituciones, pero en la práctica esto ocurre así. Por lo tanto, proponemos que *existe violencia institucional cuando los ciudadanos se enfrentan a una lucha obligada, contra alguna instancia estatal, para la obtención de sus derechos*. No se trata de una lucha sencilla, pues como hemos visto se da en un contexto de dependencia y de opacidad, que afecta al individuo de forma aislada y

cuando está en una situación de especial vulnerabilidad. A pesar de ello, y porque a menudo no queda otra opción, la gente encuentra formas de luchar y enfrentar esta situación, y de eso se hablará en la siguiente sección.

¿Cómo resisten los individuos a la violencia institucional?

Después de analizar la información recabada en campo y de observar las estrategias de los individuos ante la violencia institucional, podemos proponer que los individuos tienden a “jugar el juego” de las instituciones, y que esto lo hacen, entre otras cosas, aprendiendo y usando las reglas existentes, y apegándose al conocimiento experto en el que se basan las instituciones para su funcionamiento. Esto ocurre a pesar de que sufran violencia institucional, pues la obtención del derecho a la salud y a la justicia es algo urgente y prioritario para ellos, más importante que quejarse, y además no siempre se pueden permitir buscar otra institución o solución para acceder a lo que necesitan.

Iremos explicando esta aseveración poco a poco, pero lo primero que se debe subrayar es que los individuos, a pesar de que la violencia institucional deje muy poco margen para la resistencia, pueden ser capaces de superar la dependencia, la revictimización, la opacidad y el hecho de haber vivido la violencia de forma individual (en aislamiento), construyendo, en primer lugar, una visión crítica con respecto a la institución. Por ejemplo, en el caso de la mujer yucateca que se mencionó, con ayuda de otros ha podido entender el agravio que vivió, empezando por ver lo sucedido como un daño provocado y no como algo normal. Eso significa que, si bien la violencia institucional, por sus características, puede provocar que muchas personas la normalicen, en el trabajo de campo hemos descubierto que no siempre es así o, más precisamente, las personas pueden adquirir una visión más crítica con el tiempo. Decir “esto que me pasó no es correcto” es el primer paso, y por ello consideramos que es la primera acción de resistencia contra las instituciones.

Otro ejemplo es el caso de Karen, una mujer a quien la pusieron un implante anticonceptivo en un hospital de la Ciudad de México, pero se lo colocaron mal. Después de regresar al hospital dos veces para preguntar por qué le dolía tanto el brazo, y de que los doctores le dijeran que era algo normal que se pasaría en poco tiempo, ella fue a una clínica privada para pedir otra opinión, y así cuenta ella esta experiencia:

En la clínica me dijeron: “Sí fue por la cirugía, no fue por ti. Fue por la mala colocación del implante, porque tenía que ser subdérmico y fue muscular”. Me lo metieron más adentro, ¡fue impericia, fue impericia! Cuando me doy cuenta de que me hicieron ese daño y que el doctor [de la clínica] me explicó qué fue lo que había pasado, yo le platiqué a mi familia y le dije: “pasó esto y voy a demandar”.
(Karen, Ciudad de México)

Finalmente, Karen sí demandó y también fue a poner una queja a la comisión de Derechos Humanos, pero nos comentó que no funcionaron. Lo importante a subrayar aquí es que ella, al principio, no estaba segura si había

sido una negligencia o si el dolor que sentía era normal; cuando le explica un médico externo que fue una negligencia, ella es capaz de afirmar que le hicieron un daño, y eso, como se dijo anteriormente, es el primer paso para pensar, después, en denunciar a los médicos o en realizar alguna otra acción para mostrar su descontento.

Como ya se mencionó, y como lo pudimos ver en el caso de Karen, la gente suele basarse en el conocimiento experto para poder lanzar una crítica legítima hacia las instituciones. La capacidad de criticar a las instituciones, basándose en conocimiento experto, es la segunda acción de resistencia que detectamos. Es importante mencionar que, por miedo a represalias, los afectados no siempre se quejan abiertamente con los funcionarios públicos, pero durante las entrevistas los informantes se han mostrado muy críticos y demuestran haber adquirido, en mayor o menor medida, cierto conocimiento experto que les permite definir lo que vivieron como un agravio y explicar por qué fue así.

Al respecto tenemos el ejemplo de la familia de Gabriel, quien fue un joven asesinado en el estado de Guanajuato. La familia de él ha sido tratada de manera grosera e insensible por parte del Ministerio Público al momento investigar el homicidio; y, además, en el Tribunal de Justicia también han cometido acciones muy cuestionables, de acuerdo con los familiares de este joven. Como la familia tiene varios amigos abogados y, además, está conformada por médicos y psicólogos, han formulado argumentos muy sólidos para criticar la actuación de las instituciones. Ellos están seguros de tener razón y de que los funcionarios han hecho mal su trabajo, y así lo expresa un miembro de esa familia:

Hay una falla administrativa brutal, desde la agencia del Ministerio Público como institución y luego, también, son fallas administrativas brutales de falta de supervisión hacia los mismos servidores públicos, a nivel judicial. O sea, no importa que se trate del juez, del defensor público, del fiscal; ahí hay una falla porque no hay supervisión, entonces hacen su trabajo “con las patas”, únicamente llenando hojas de papel, aparentemente justificando que están cobrando un sueldo y aparentando que lo están haciendo bien, pero realmente, el usuario del servicio, no tiene posibilidad de decir: “Me atendiste pero ‘con las patas’; no me diste la asesoría que debiste haberme dado”. Las víctimas están en un estado de indefensión brutal. (Tía de Gabriel, Guanajuato)

Quisiéramos insistir en que atreverse a criticar a la institución, con o sin argumentos firmes, es un paso importante porque no toda la gente es capaz de notar claramente la violencia institucional. Varios de nuestros informantes son muy conscientes de ello: muchas veces mencionan en las entrevistas a “otros mexicanos”, con menor nivel educativo, menos dinero, o con más miedo a quejarse que ellos, y consideran que seguramente a ellos las instituciones los deben tratar peor, algo que lamentan. Incluso, durante una entrevista con una mujer que trabaja en el área administrativa de un hospital, ésta reconoció que los pacientes a veces “soportan todo”. Nos contó este ejemplo: “A veces yo los regaño y les grito, y de todos modos ellos me

responden: ‘Gracias, señora, es usted muy amable’, ¡Pero no fui amable para nada!’ (funcionaria pública, Yucatán). Es posible que tales pacientes hayan normalizado, efectivamente, el maltrato, pero también es posible que tolerar el maltrato sea sólo una estrategia de los individuos para obtener el derecho a la salud o a la justicia sin contratiempos.

Con respecto a esa última posibilidad, la tercera acción de resistencia se puede resumir en “jugar el juego”. A primera vista puede parecer que los individuos normalizan las situaciones de violencia institucional; luego, a través de las entrevistas, podemos ver que son muy críticos y denuncian fuertemente a los funcionarios o al sistema institucional en general. No obstante, como la obtención de un derecho está en riesgo, en el trabajo de campo hemos visto que la mayoría de la gente opta por “jugar el juego” que las instituciones les ponen, fingiendo conformidad con el tratamiento que les da la institución.

Para dar un ejemplo de lo anterior veremos el caso de Maricruz, una mujer que decidió aguantar diferentes tipos de maltrato y burlas con el fin de que los médicos de un hospital público la operaran. Ella se había hecho una cirugía estética en una clínica privada para aumentar el tamaño de sus senos, hace algunos años, pero tuvo una complicación de salud y fue a un hospital público a que le quitaran los implantes. Ella tenía derecho a acudir a dicho hospital para eso, además de que ya no tiene dinero para acudir a una clínica privada, como nos lo contó. Así relata ella su experiencia:

Veo a la gente en el hospital que a veces llega y, en lugar de resolverlo, se van o se enojan, le dicen groserías al doctor o algo, y se van. Y entonces no llegaron a la meta que querían. Y yo ya me había puesto esa meta en mi cabeza ¿no?, que aceptaran operarme. Por eso, por ejemplo, al cardiólogo lo vi como muy lujurioso. Me dijo: “Qué bonitos pechos le quedaron, se los dejaron muy bien”, y en mi cabeza yo pensé: “No te molestes, no te enojés, no lo escuches, no le hagas caso. Espera a que te firme el papel y te vas”. (Maricruz, Guanajuato)

El cardiólogo debía valorarla y aprobar que la operaran, por eso Maricruz comenta que se tuvo que aguantar esos comentarios. Otros informantes que hemos encontrado tienen diferentes estrategias para conseguir sus “metas” y para no recibir malos tratos de parte del personal médico. Tania, por ejemplo, cocina galletas y se las regala a los doctores antes de sus consultas. Y Marco, paciente de hemofilia, dice que trata siempre de establecer una relación de confianza o incluso de amistad con los doctores, para que lo traten bien. En este punto coincidimos con Felipe Hevia (2007), en su estudio sobre los centros de salud de Chile y en el que llega a conclusiones similares. Propone, entre otras cosas, que los usuarios terminan por aprender a desenvolverse dentro de las instituciones y a relacionarse con los funcionarios para saber cómo obtener lo que necesitan: agradeciendo cada gesto de los médicos, teniendo paciencia, evitando reclamar, etc.

La última acción de resistencia es el quejarse formalmente, presentar una denuncia, o realizar cualquier acto que vaya más allá de “jugar el juego” para la obtención del derecho a la salud o a la justicia. Pocos informantes han llegado a este punto, la mayoría de las veces sucumben ante el miedo a

represalias u optan por la opción pragmática de acoplarse a las reglas de la institución y tolerar el maltrato. Para erradicar la violencia institucional, sin embargo, sería quizás necesario que las víctimas llegaran a este punto, pero esto no ocurre frecuentemente, pues su urgencia por recuperar su salud o su tranquilidad, en el caso de la justicia, son su prioridad.

En México, la gente que más trabaja para erradicar la violencia institucional son las ONG's u otros actores, no las víctimas. Pero, cuando las víctimas son acompañadas por algunas ONG's, han logrado cosas importantes para denunciar y tratar de acabar con la violencia institucional. El caso de Jesús es un ejemplo, quien fue víctima de pederastia clerical y quien, contra todos los obstáculos que le puso el Ministerio Público, y después de un proceso de más de 10 años, logró que la justicia condenara por primera vez en la Ciudad de México a un sacerdote por ese delito (*cf.* Animal Político, marzo 13, 2018). El propio Jesús fundó recientemente una ONG dedicada a apoyar a víctimas de abuso sexual, no sólo para ayudarlos a superar lo que vivieron, sino que además se les enseñan estrategias para combatir la revictimización que las instituciones de justicia probablemente podrían ejercer contra ellos, si deciden poner una denuncia.

Conclusión

Al acercarnos a entender la violencia institucional, podemos observar en primer lugar cómo los individuos son capaces de hacer frente a ciertos problemas que les dejan muy poco margen de acción. Siendo así, la visión del individuo que emerge de este estudio respalda aquellas visiones del sujeto como alguien activo, creativo, casi como un héroe, y que resiste a situaciones fuertes de dominación y no se conforma con el panorama que se le presenta⁴. Efectivamente, estudiar la violencia institucional nos ha llevado a conocer individuos así, pero, al mismo tiempo, es imposible dejar de ver que los ciudadanos no deberían estar librando esas batallas. El hecho de que entren en una lucha obligada para alcanzar su derecho a la salud y a la justicia no nos habla sólo del potencial emancipador del sujeto, sino de un problema sistemático en México: los ciudadanos, para obtener esos derechos, no sólo deben acudir a las instituciones y seguir los procedimientos, sino que a menudo deben aguantar burlas, malos tratos, malas prácticas, negaciones de información, etc. Superando todo eso, como nos decía Maricruz, es posible lograr “la meta”, obtener el derecho que se necesita.

Sin menospreciar los grandes esfuerzos que hacen personas como Maricruz para luchar dentro de una institución, consideramos que mientras se siga teniendo que luchar para ello, la violencia institucional se seguirá reproduciendo, pues de alguna manera esta lucha, o este “jugar el juego”, legitima los abusos, los malos tratos e incluso las negligencias. Por tanto, si imaginamos su posible erradicación, es necesario mucho más que la acción empoderada de pacientes y víctimas del delito para enfrentar el “viacrucis” interno de las instituciones. Son necesarias acciones que provengan de varios

⁴ Ver, por ejemplo, Touraine y Khosrokhavar (2002); y Scott (2011).

frentes y probablemente no sólo de los principales afectados, esperando que eventualmente, para tener salud y justicia en México, nadie necesite luchar contra las instituciones encargadas de garantizarlas.

Referencias bibliográficas

- Amnistía Internacional (2016). *El Estado como “aparato reproductor” de violencia contra las mujeres. Violencia contra las mujeres y tortura u otros malos tratos en ámbitos de salud sexual y reproductiva en América Latina y el Caribe*. México: Amnesty International Publications.
- Animal Político (Redacción) (marzo 13, 2018). Castigan con 63 años de cárcel a un sacerdote en México, por violar a un menor, *Animal Político*. Disponible en: Animal Político website: <http://www.animalpolitico.com/2018/03/sacerdote-sentencia-pederasta/>
- Artese, M. (2012). Violencia política y protesta social en la Argentina de fin de siglo: Un estudio aplicado a los cortes de ruta. *Espiral*, XIX(54),171-193.
- Arzaluz, S. (2005). La utilización del estudio de caso en el análisis local. *Región y Sociedad*, XVII(32),107-144.
- Bourdieu, P. (2000) [1998]. *La dominación masculina*. Barcelona: Anagrama.
- Cámara de Diputados (2015) [2007]. *Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia*, México. Disponible en: Cámara de Diputados website: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGAMVLV_171215.pdf
- Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (2012). *Informe anual 2011. Situación de los derechos humanos de las mujeres en el Distrito Federal. Violencia Institucional*, vol. II, México: Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal.
- Galtung, J. (1969). Violence, Peace, and Peace Research. *Journal of Peace Research*, 6(3), 167-191.
- Hevia, F. (2007). Los “sacrificados/comprometidos”: Un sistema cultural al interior de los centros de salud antes de la reforma. *Cuadernos Médico Sociales*, 47(4), 239-245.
- MESECVI (2014). *Declaración sobre la Violencia contra las Mujeres, Niñas y Adolescentes y sus Derechos Sexuales y Reproductivos*. Disponible en: Organización de los Estados Americanos website: <http://www.oas.org/en/mesecvi/docs/CEVI11-Declaration-ES.pdf>
- Ministerio Público Fiscal (2018). *Acerca de Procuraduría de Violencia Institucional*. Disponible en: Ministerio Público Federal website: <https://www.mpf.gob.ar/procuvin/>
- Red TDT (2016). *Posicionamiento ante el 10 de diciembre. Día Internacional de los Derechos Humanos*. Disponible en: Red TDT website: <https://redtdt.org.mx/?p=7658>
- Scott, J.C. (2011) [1990], *Los dominados y el arte de la resistencia*. México: Era.
- Touraine, A. y F. Khosrokhavar (2002) [2000]. *A la búsqueda de sí mismo. Diálogo sobre el sujeto*. Barcelona: Paidós.