



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO  
INSTITUTO DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ÁREA ACADÉMICA DE MEDICINA  
MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA

**Calidad percibida en la atención en VIH/SIDA y redes de apoyo  
social en usuarios del servicio de instituciones de salud  
en Bogotá, Colombia e Hidalgo, México**

Tesis para obtener el grado de:  
**MAESTRA EN SALUD PÚBLICA**

Presenta  
**FISIOTERAPEUTA**  
**KENNY PAOLA RAMÍREZ CAMARGO**

Directora de Tesis  
**DRA. REBECA MARÍA ELENA GUZMÁN SALDAÑA**  
Codirectora  
**DRA. ANGÉLICA ROMERO PALENCIA**  
Asesora  
**DRA. KARINA REYES JARQUIN**

Pachuca, Hidalgo, México, Julio 2019



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO  
Instituto de Ciencias de la Salud  
School of Health Sciences  
Área Académica de Medicina  
Department of Medicine  
Maestría en Salud Pública  
Master in Public Health



Oficio Núm. ICSa/AAM/MSP/198/2019  
Asunto: Autorización de Impresión de PPT  
Pachuca de Soto, Hgo., julio 04 del 2019

**C. KENNY PAOLA RAMÍREZ CAMARGO**  
**ALUMNA DE LA MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA**  
STUDENT OF THE MASTER IN PUBLIC HEALTH

Comunicamos a usted, que el Comité Tutorial de su Proyecto de Producto Terminal denominado  
***“Calidad percibida en la atención en VIH/SIDA y redes de apoyo social en usuarios del servicio de instituciones de salud en Bogotá, Colombia e Hidalgo, México”***  
considera que ha sido concluido satisfactoriamente, por lo que puede proceder a la impresión de dicho trabajo.

Atentamente.  
“Amor, Orden y Progreso”

MC. Esp. Adrián Moya Escalera  
Director del Instituto de Ciencias de la Salud  
Dean of the School of Health Sciences

MC. Esp. Luis Carlos Romero Quezada  
Jefe del Área Académica de Medicina  
Chair of the Department of Medicine

D. en C.E. Lydia López Pontigo  
Coordinadora de Posgrado del ICSa  
Director of Graduate Studies of ICSa

D. en CSP. Jesús Carlos Ruvalcaba Ledezma  
Coordinador de la Maestría en Salud Pública  
Director of Graduate Studies Master in Public Health

JCRL/mchm\*



Eliseo Ramírez Ulloa Núm. 400  
Col. Doctores  
Pachuca de Soto, Hidalgo, C.P.42090  
Teléfono:52(771) 71 720 00 Ext. 2366  
mtria.saludpublica@uaeh.edu.mx

www.uaeh.edu.mx

Pachuca de Soto, Hgo., Julio 04 del 2019

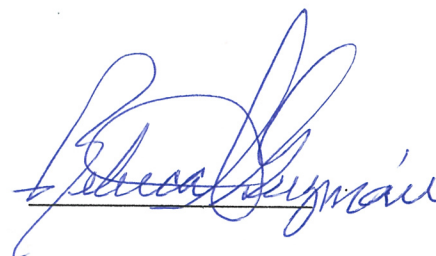
D. en CSP. JESÚS CARLOS RUVALCABA LEDEZMA  
COORDINADOR DE LA MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA  
P r e s e n t e.

Los integrantes del Comité Tutorial de la alumna **Kenny Paola Ramírez Camargo**, con número de cuenta 364615, comunicamos a usted que el Proyecto de Producto Terminal denominado ***“Calidad percibida en la atención en VIH/SIDA y redes de apoyo social en usuarios del servicio de instituciones de salud en Bogotá, Colombia e Hidalgo, México”*** ha sido concluido y se encuentra en condiciones de continuar el proceso administrativo para proceder a la autorización de su impresión.

A t e n t a m e n t e.  
“Amor, Orden y Progreso”

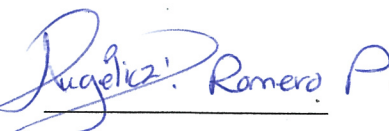
D. en Psic. Rebeca María Elena Guzmán Saldaña

Directora



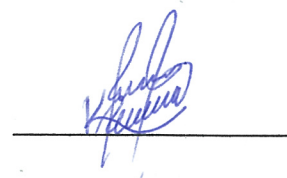
D. en Psic. Angélica Romero Palencia

Codirectora



D. en Psic. Karina Reyes Jarquin

Asesora



Durante el desarrollo de este estudio, se contó con una beca de manutención otorgada por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACyT). Número de beca 364615

## DEDICATORIA

*“Hay hombres que luchan un día y son buenos. Hay otros que luchan un año y son mejores. Hay quienes luchan muchos años y son muy buenos. Pero hay los que luchan toda la vida: esos son los imprescindibles.”*

*-Bertolt Brecht*

Dedicado a Dios, porque con él en mi corazón siempre sobrepaso obstáculos que generan aprendizajes en mi diario vivir.

A mis padres Francisco Javier Ramírez y Jeannette Camargo quienes siempre están apoyándome en cada paso que he emprendido, por su amor y enseñanza he logrado cada meta, son mi razón de ser, esto es para ustedes, cada triunfo en mi vida es suyo.

A mi hermana María Camila Ramírez, constante en mi vida, amor de mi vida, apoyo incondicional, siempre llena de consejos prácticos y calma.

A mi Abue Pastora Rojas de Ramírez Q.E.P.D quien es y será mi ángel guiando mis pasos por donde decida transitar, ella conmigo todo el tiempo, dándome su abrazo.

A mi familia materna, paterna y padrino Oscar quienes siempre me mandan un mensaje de aliento, alegría desde la lejanía para que todo salga de la mejor manera posible, esta meta lograda es de ustedes también, son mi orgullo y buen ejemplo.

A mi pareja, Oscar Ricardo quien es el mejor compañero con su paciencia, amor y entrega incondicional, gracias por tu amor y apoyo vida mía.

A mi familia mexicana, mis queridos Paulo, Dalila, Darwin, Norma y Juan Manuel por el gran apoyo que nos han dado estos últimos años, porque la familia no solo es de sangre es también los lazos de amor que decides crear, gracias por su apoyo familiar incondicional.

A mis amigos más allegados al corazón, Johana Alarcón, Disnarda Rivera, Edison Pinzón, Carlos Torres porque siempre se presentan en momentos donde he necesitado una palabra de aliento o el mensaje preciso.

A mi directora de tesis, la Dra. Rebeca sin su apoyo constante, entendimiento y conocimientos no hubiera sido posible la culminación de esta investigación.

A mis compañeras de maestría que se convirtieron en amigas y hermanas durante este gran sueño de ser magister porque ante las dificultades estuvimos juntas apoyándonos unas a otras, gracias, chicas bellas: Patricia, Yary, Xóchitl, Norma y Aura; ¡lo hemos logrado!

## AGRADECIMIENTOS

A todos los usuarios de México y Colombia que decidieron participar y abrieron su corazón, conocimientos y experiencias para que este proyecto fuera un éxito y a la asociación de usuarios del programa B24 Hospital Universitario Barrios Unidos (HUBU) Méderi.

Al Dr. Juan Carlos Paz Bautista, primer coordinador de la maestría en Salud Pública de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, por abrir canales para que extranjeros pudieran presentarse a la maestría, como fue mi caso.

A la Dra. Rebeca Guzmán-Saldaña, directora de esta tesis, por haber aceptado guiar esta investigación de inicio a fin, por confiar en mí, pero aún más por haber contribuido a mi desarrollo personal, profesional y académico, gracias totales.

A la Dra. Angélica Romero Palencia, codirectora quien me apoyo en la revisión y el análisis de datos de esta investigación, gracias por su tiempo y recomendaciones.

Al Dr. José Daza, epidemiólogo del Hospital Universitario Mayor Méderi quien apoyo en la fase de adecuación del protocolo de investigación y presentación al comité de investigación e inicio de la implementación del estudio.

A la Dra. Angela Gonzales Poche, directora de programas especiales Hospital Universitario Mayor Méderi por su apoyo en la implementación del proyecto.

A la Dra. Patricia Cabrera, Infectóloga del ISSSTE por su amable atención y explicación en cada paso de la implementación.

A las instituciones donde se realizó el estudio Hospital Universitario Barrios Unidos Méderi e ISSSTE como también a los comités de ética e investigación de cada institución y a la Universidad del Rosario.

A CAPASITS por haber permitido realizar la prueba piloto de esta investigación en sus instalaciones.

A mi querida Yessenia Trejo Ledezma por ser compañera, amiga y colega en salud, que con sus sabios consejos y conocimientos en psicología logró un excelente equipo de trabajo en la implementación del proyecto en México.

A los Doctores Margot Gonzales y Eliseo Bernal buenos docentes en el área de epidemiología, quienes aportaron bases teóricas para la construcción del protocolo.

Al Dr. Jesús Carlos Ruvalcaba Ledezma, actual coordinador de la maestría por toda su gestión y apoyo administrativo para la culminación de la maestría.

A nuestra querida secretaria Conchita del programa de Maestría en Salud Pública de la UAEH por su apoyo para el logro de trámites administrativos durante toda la maestría.

## **INDICE**

|                                                                                                      |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>INDICE DE FIGURAS</b>                                                                             | <b>1</b>  |
| <b>INDICE DE TABLAS</b>                                                                              | <b>2</b>  |
| <b>ABREVIATURAS</b>                                                                                  | <b>4</b>  |
| <b>RESUMEN</b>                                                                                       | <b>5</b>  |
| <b>INTRODUCCION</b>                                                                                  | <b>7</b>  |
| <b>I. FUNDAMENTACION</b>                                                                             | <b>10</b> |
| 1. Marco Teórico                                                                                     | 11        |
| 1.1. VIH/SIDA desde un enfoque biopsicosociocultural                                                 | 11        |
| 1.2. VIH/SIDA desde la perspectiva epidemiológica                                                    | 17        |
| 1.3. Políticas nacionales de atención al VIH/SIDA en Colombia y México e internacionales             | 21        |
| 1.4. Acceso a la salud de la población con VIH/SIDA y sistemas de salud de Colombia y México         | 28        |
| 1.5. Programas de atención en VIH/SIDA de cada institución estudiada                                 | 31        |
| 1.6. Calidad en la Atención de la Población con VIH/SIDA                                             | 37        |
| 1.7. Redes de apoyo social en pacientes con VIH/SIDA                                                 | 49        |
| <b>II. PLANTEAMIENTO</b>                                                                             | <b>58</b> |
| 2. Planteamiento del Problema                                                                        | 59        |
| 3. Justificación                                                                                     | 61        |
| 4. Objetivos                                                                                         | 63        |
| 5. Hipótesis                                                                                         | 65        |
| <b>III. MÉTODO</b>                                                                                   | <b>67</b> |
| 6. Diseño y Tipo de Estudio                                                                          | 68        |
| 7. Definición de Variables                                                                           | 69        |
| 8. Instrumentos y Técnicas                                                                           | 75        |
| 8.1. Cuestionario para evaluar la calidad percibida del usuario frente al servicio de salud SERVQHOS | 75        |
| 8.2. Cuestionario de Apoyo Social Funcional DUKE-UNC-11                                              | 75        |
| 8.3. Entrevista semi-estructurada para usuarios                                                      | 76        |
| 9. Criterios de inclusión, exclusión y eliminación                                                   | 81        |

|                                                                                                             |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 10. Población y Muestra                                                                                     | 82         |
| 10.1. Población de estudio                                                                                  | 82         |
| 10.2. Descripción de la muestra                                                                             | 82         |
| 10.3. Muestreo                                                                                              | 83         |
| 11. Procedimientos de recolección de datos                                                                  | 84         |
| 11.1. Fase Cuantitativa                                                                                     | 84         |
| 11.2. Fase Cualitativa                                                                                      | 85         |
| 11.3. Comités de Ética e Investigación de las instituciones                                                 | 86         |
| 11.4. Aspectos éticos de la investigación en seres humanos                                                  | 87         |
| 11.5. Recursos Logísticos                                                                                   | 88         |
| 12. Análisis estadístico y de contenido                                                                     | 90         |
| <b>IV. RESULTADOS</b>                                                                                       | <b>92</b>  |
| 13. Resultados Prueba Piloto: CAPASITS y HUBU                                                               | 93         |
| 14. Resultados de Estudio ISSSTE y HUBU: Fase Cuantitativa                                                  | 98         |
| 14.1. Análisis descriptivo de las variables                                                                 | 98         |
| 14.2. Otros resultados de Calidad Percibida que arrojó el SERVQHOS                                          | 100        |
| 14.3. Asociaciones entre Variables                                                                          | 107        |
| 14.4. Modelo Predictivo de Calidad Percibida en la Atención                                                 | 111        |
| 15. Resultados de Estudio ISSSTE y HUBU: Fase Cualitativa                                                   | 112        |
| <b>V. DISCUSIÓN</b>                                                                                         | <b>253</b> |
| 16. Discusión                                                                                               | 254        |
| 17. Conclusiones                                                                                            | 264        |
| 17.1. Limitaciones                                                                                          | 265        |
| 17.2. Aportes de la Investigación                                                                           | 265        |
| 17.3. Sugerencias para estudios futuros                                                                     | 266        |
| 18. Referencias                                                                                             | 267        |
| 19. Anexos                                                                                                  | 292        |
| <i>Anexo 1. Cuestionario SERVQHOS sobre la calidad de atención en el servicio en pacientes con VIH/SIDA</i> | 292        |
| <i>Anexo 2. Cuestionario Apoyo social funcional DUKE</i>                                                    | 294        |
| <i>Anexo 3. Entrevista semiestructurada para pacientes con VIH/SIDA</i>                                     | 295        |

|                                                                                                                                                                                    |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <i>Anexo 4. Consentimiento informado para participantes de la investigación en ISSSTE en México</i>                                                                                | 300 |
| <i>Anexo 5. Consentimiento informado para participantes de la investigación en Méderi HUBU Colombia aprobado por comité de ética e investigación de la Universidad del Rosario</i> | 301 |
| <i>Anexo 6. Oficio aprobación de aplicación proyecto de investigación en ISSSTE</i>                                                                                                | 303 |
| <i>Anexo 7. Oficio aprobación de aplicación proyecto de investigación en HUBU Méderi por parte de comité de ética e investigación de la Universidad del Rosario</i>                | 304 |
| <i>Anexo 8. Oficio permiso para aplicación ISSSTE dirigido a director ISSSTE Pachuca, Hidalgo, México</i>                                                                          | 305 |
| <i>Anexo 9. Oficio permiso para aplicación HUBU Méderi dirigido a director científico</i>                                                                                          | 306 |
| <i>Anexo 10. Oficio permiso para aplicación HUBU Méderi dirigido a directora de programa B24</i>                                                                                   | 307 |
| <i>Anexo 11. Oficio permiso para aplicación prueba piloto México dirigido a directora de la ÚNEME CAPASITS Pachuca, Hidalgo</i>                                                    | 308 |

## INDICE DE FIGURAS

| <b>Figura</b> | <b>Nombre</b>                                                                                                                                | <b>Pág.</b> |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Figura 1.     | Flujograma atención pacientes VIH/SIDA ISSSTE Hidalgo                                                                                        | 35          |
| Figura 2.     | Modelo SERVQUAL                                                                                                                              | 42          |
| Figura 3.     | Satisfacción Global en ISSSTE Pachuca de Soto, México y Hospital Universitario Barrios Unidos Méderi (HUBU) Bogotá, Colombia.                | 100         |
| Figura 4.     | Recomendaría el Hospital en ISSSTE Pachuca de Soto, México y Hospital Universitario Barrios Unidos Méderi (HUBU) Bogotá, Colombia.           | 101         |
| Figura 5.     | Realización de pruebas sin permiso en ISSSTE Pachuca de Soto, México y Hospital Universitario Barrios Unidos Méderi (HUBU) Bogotá, Colombia. | 102         |
| Figura 6.     | Tiempo necesario en citas en ISSSTE Pachuca de Soto, México y Hospital Universitario Barrios Unidos Méderi (HUBU) Bogotá, Colombia.          | 102         |
| Figura 7.     | Recibe suficiente información en ISSSTE Pachuca de Soto, México y Hospital Universitario Barrios Unidos Méderi (HUBU) Bogotá, Colombia       | 103         |
| Figura 8.     | Servicios usados este año en ISSSTE Pachuca de Soto, México y Hospital Universitario Barrios Unidos Méderi (HUBU) Bogotá, Colombia           | 104         |
| Figura 9.     | Red de Calidad Percibida en la Atención ISSSTE                                                                                               | 127         |
| Figura 10.    | Red de Calidad Percibida en la Atención HUBU                                                                                                 | 128         |
| Figura 11.    | Red de Redes de Apoyo ISSSTE                                                                                                                 | 168         |
| Figura 12.    | Red de Redes de Apoyo HUBU                                                                                                                   | 169         |
| Figura 13.    | Red de Otros Aspectos asociados ISSSTE                                                                                                       | 199         |
| Figura 14.    | Red de Otros Aspectos asociados HUBU                                                                                                         | 200         |

## INDICE DE TABLAS

| <b>Tabla</b> | <b>Nombre</b>                                                                                                                                                             | <b>Pág.</b> |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Tabla 1.     | Clasificación según Conteo de CD4 y Categorías Clínicas.                                                                                                                  | 13          |
| Tabla 2.     | Descripción de Variables de estudio                                                                                                                                       | 69          |
| Tabla 3.     | Descripción de las características generales de estudio ISSSTE Pachuca de Soto, México y Hospital Universitario Barrios Unidos Méderi (HUBU) Bogotá, Colombia.            | 83          |
| Tabla 4.     | Descripción de las características generales de prueba piloto en CAPASITS Pachuca de Soto, México y Hospital Universitario Barrios Unidos Méderi (HUBU) Bogotá, Colombia. | 94          |
| Tabla 5.     | Datos de las variables de prueba piloto en CAPASITS Pachuca de Soto, México y Hospital Universitario Barrios Unidos Méderi (HUBU) Bogotá, Colombia.                       | 96          |
| Tabla 6.     | Datos descriptivos de las variables en ISSSTE Pachuca de Soto, México y Hospital Universitario Barrios Unidos Méderi (HUBU) Bogotá, Colombia.                             | 99          |
| Tabla 7.     | Número de veces que el usuario estuvo en la institución en consulta año 2017                                                                                              | 105         |
| Tabla 8.     | Número de veces que el usuario estuvo en la institución año 2018                                                                                                          | 106         |
| Tabla 9.     | Correlación de Factores de Calidad Percibida en la atención, Redes de apoyo con la edad                                                                                   | 107         |
| Tabla 10.    | Correlación de Factores de Calidad Percibida en la atención, Redes de apoyo con la escolaridad                                                                            | 108         |
| Tabla 11.    | Correlación de Factores de Calidad Percibida en la atención, Redes de apoyo con el número de veces que los usuarios asistieron a consulta en 2017                         | 109         |
| Tabla 12.    | Correlación de Factores de Calidad Percibida en la atención, Redes de apoyo con el número de veces que los usuarios asistieron a consulta en 2018                         | 110         |

|           |                                                                                    |     |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabla 13. | Modelo Predictivo de Calidad Percibida                                             | 111 |
| Tabla 14. | Categorías orientadoras y específicas de Entrevistas                               | 113 |
| Tabla 15. | Citaciones Calidad percibida en la atención de la institución del<br>ISSSTE y HUBU | 116 |
| Tabla 16. | Citaciones Calidad percibida en la atención de los servicios del<br>ISSSTE y HUBU  | 129 |
| Tabla 17. | Citaciones Redes de apoyo social del ISSSTE y HUBU                                 | 170 |
| Tabla 18. | Citaciones de otros aspectos asociados del ISSSTE y HUBU                           | 201 |

## **ABREVIATURAS**

|                 |                                                                                        |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>UNGASS</b>   | Sesión Extraordinaria de la Asamblea General de Naciones Unidas                        |
| <b>OMS</b>      | Organización Mundial de la Salud                                                       |
| <b>VIH</b>      | Virus de Inmunodeficiencia Humana                                                      |
| <b>SIDA</b>     | Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida                                                |
| <b>TAR</b>      | Tratamiento Antirretroviral                                                            |
| <b>HAART</b>    | Terapia Antirretroviral Altamente Activa                                               |
| <b>CDC</b>      | Center for Disease Control and Prevention                                              |
| <b>ISSSTE</b>   | Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado             |
| <b>HUBU</b>     | Hospital Universitario Barrios Unidos Red Hospitalaria Méderi                          |
| <b>HUM</b>      | Hospital Universitario Mayor Red Hospitalaria Méderi                                   |
| <b>SERVQHOS</b> | Cuestionario para evaluar la calidad percibida del usuario frente al servicio de salud |
| <b>DUKE</b>     | Cuestionario de apoyo social funcional                                                 |
| <b>SRA</b>      | Síndrome Retroviral Agudo                                                              |
| <b>EO</b>       | Enfermedades Oportunistas                                                              |
| <b>CAPASITS</b> | Centro Ambulatorio para la Prevención y Atención del SIDA e ITS                        |
| <b>INER</b>     | Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias                                       |
| <b>UNEME</b>    | Unidad de Especialidad Médica                                                          |
| <b>CIMED</b>    | Centro de Investigaciones de Méderi                                                    |
| <b>CEI-UR</b>   | Comité de Ética e investigaciones de la Universidad del Rosario                        |

## RESUMEN

La finalidad del presente estudio fue evaluar y analizar la calidad percibida en la atención y redes de apoyo social en usuarios con VIH/SIDA que acuden al Hospital Universitario Barrios Unidos Méderi (HUBU) en Bogotá, Colombia y el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) en Pachuca de Soto, Hidalgo, México. El diseño fue no experimental, con tipo de estudio correlacional, explicativo, de corte transversal, usando metodología mixta. En un primer momento el muestreo fue no probabilístico, y se seleccionaron en total a N=222 usuarios con VIH/SIDA, que son atendidos en HUBU y en el ISSSTE; a quienes se les aplicaron dos cuestionarios: *Cuestionario SERVQHOS para evaluar la calidad percibida del usuario frente al servicio de salud*, y el *Cuestionario de Apoyo Social Funcional Duke-UNC-11* que mide las redes de apoyo social; en un segundo momento se aplicaron n=32 entrevistas semiestructuradas (n=16 participantes de cada institución). Los resultados indican diferencias significativas entre los factores *Calidad Percibida* y *Apoyo de Confianza*. A su vez, se encontró que existe asociación estadística entre las variables del estudio, y que a mayor percepción de *Apoyo de Confianza* se asocia con mayor *Apoyo Afectivo*, de la misma manera con respecto a *Calidad Percibida* y *Aspectos Tangibles*; por medio de la regresión lineal se obtuvo un modelo predictivo con las variables *Aspectos Tangibles* y *Apoyo de Confianza* con una  $R^2 = .47$ . Uno de los hallazgos cualitativos más importantes fue que los usuarios con VIH/SIDA perciben una mayor calidad en la atención del servicio si hay redes de apoyo social a su alrededor. El aporte esencial de estos resultados es el desarrollo de mejores intervenciones para incluir redes de apoyo del usuario al ámbito sanitario, conforme al modelo arrojado por la investigación es claro que se puede evolucionar en la calidad en la atención.

**Palabras Clave:** Estudio Transcultural, Usuarios con VIH/SIDA, Calidad en la Atención, Percepción, Redes de Apoyo Social.

## ABSTRACT

The purpose of this study was to evaluate and analyze the perceived quality of care and social support networks of users with HIV/AIDS who attend the Barrios Unidos Mederi University Hospital (HUBU) in Bogotá Colombia and the Institute of Social Security and Services the Workers of the State (ISSSTE) in Pachuca de Soto Hidalgo Mexico. The design of this research was non-experimental with a correlational explanatory cross-sectional type of study using mixed methodology. In a first moment the sampling was non-probabilistic, and a total of N =222 HIV/AIDS users were selected are treated at HUBU and at the ISSSTE to whom two questionnaires were applied: SERVQHOS Questionnaire to assess the perceived quality of the user of the health service and the Duke-UNC-11 Functional Social Support Questionnaire that measures the social support networks. In a second moment n=32 semi-structured interviews were applied (n=16 participants from each institution). The results indicate significant differences between the factors *Perceived Quality* and *Confidence Support*. In turn it was found that there is a statistical association between the variables of the study and a greater perception of *Trust Support* is associated with greater *Affective Support* in the same way with respect to *Perceived Quality* and *Tangible Aspects* by means of linear regression a predictive model was obtained with the variables *Tangible Aspects* and *Confidence Support* with a  $R^2=.47$ . One of the most important qualitative findings was that users with HIV/AIDS perceive a higher quality of service if there are social support networks around them. The essential contribution of these results is the development of better interventions to include user support networks in the health sector according to the model provided by the research it is clear that quality of care can evolve.

**Keywords:** Cross-Cultural Study, Users with HIV / AIDS, Quality of Care, Perception, Social Support Networks.

## INTRODUCCION

La realización de este estudio transcultural en áreas como calidad percibida en la atención en pacientes con VIH/SIDA y redes de apoyo social ha sido muy poco estudiado, en la construcción de este trabajo se han encontrado estudios en solitario tanto de calidad en la atención y redes de apoyo pero individualmente, no se han encontrado en la literatura estudios de corte mixto, ni la unión de estas dos temáticas tan importantes en esta población, como tampoco la manera de ver dos culturas específicamente en estos usuarios con un diagnóstico en el ámbito de salud y psicosociocultural.

Para la comprensión de esta investigación se establecieron cinco capítulos generales; fundamentación, planteamiento, método, resultados y discusión. El primer capítulo general contiene el marco teórico el cual se subdivide en siete subcapítulos:

El primero desarrolló el enfoque biopsicosociocultural en pacientes con VIH/SIDA, el conocimiento básico sobre el VIH/SIDA teniendo en cuenta aspectos biológicos, psicológicos y sociales, con una descripción general de la patología, transmisión, clasificación, diagnóstico, tratamiento.

El segundo se tituló VIH/SIDA desde la perspectiva epidemiológica donde se presentan datos epidemiológicos de forma general a nivel internacional y nacional, teniendo en cuenta los datos específicos de las ciudades donde se realizó la aplicación del proyecto.

El tercero trató las políticas nacionales de atención al VIH/SIDA en Colombia y México e Internacionales; Colombia y México han desarrollado diferentes instrumentos normativos que pretenden responder a las necesidades, en especial a la prevención, el diagnóstico, la atención y el tratamiento integral de personas infectadas y afectadas por el VIH/SIDA.

El cuarto se desarrolló el tema de acceso a la salud de la población con VIH/SIDA y sistemas de salud de Colombia y México, el quinto describe los programas de atención en VIH/SIDA de cada institución del estudio los programas de atención para personas con

VIH/SIDA deben proporcionar servicios para la prevención y atención especializada, de forma ambulatoria, brindar el servicio de prevención y promoción como parte fundamental de sus funciones, además de otorgar servicios multidisciplinarios, como parte de estos servicios se encuentra brindar acceso al tratamiento antirretroviral.

En el sexto se comenta sobre calidad en la atención de la población VIH/SIDA desde su concepto, factores asociados a la calidad percibida, atributos, estándares y costos de calidad de la atención a su vez se describe el modelo e instrumento de evaluación de la calidad percibida de la atención, finalizando con estudios similares a la presente investigación aplicados a población que vive con VIH/SIDA.

Finalmente, el séptimo se tituló redes de apoyo social en pacientes con VIH/SIDA se describe el concepto de red de apoyo social, sus tipos, clasificaciones, y cómo ésta influye en el área sanitaria posterior se describen formas de evaluar la red de apoyo social, finalizando con algunos estudios en usuarios con VIH/SIDA y sus redes de apoyo.

Posterior se desarrolló el segundo capítulo, el planteamiento del presente estudio con su respectiva justificación, objetivo general que para esta investigación fue explorar, describir y explicar la calidad percibida de la atención y redes de apoyo social, desde la perspectiva de los usuarios con VIH/SIDA que acuden a recibir atención en el HUBU en Bogotá, Colombia, y el ISSSTE en Pachuca de Soto, Hidalgo, México, seguidamente se desarrollaron los objetivos específicos e hipótesis nulas y alternas.

Seguidamente el desarrollo del tercer capítulo, donde se explica la metodología usada para la investigación, fue un diseño no experimental, tipo de estudio transversal, correlacional y explicativo. Se realizó una investigación utilizando metodología mixta, aplicando instrumentos cuantitativos y técnicas cualitativas por medio de dos instrumentos (SERVQHOS y DUKE) para evaluar la calidad percibida en la atención y las redes de apoyo social de usuarios con VIH/SIDA y una entrevista semiestructurada, con el propósito de profundizar y comprender el objeto de investigación.

Las poblaciones fueron escogidas por sus características similares, desde su diagnóstico, servicios que se les ofrecían en cada institución de salud, estas instituciones de salud de

tercer nivel ubicadas en Pachuca de Soto, Hidalgo y Bogotá, Colombia manejan programas integrales de atención específicos para pacientes con VIH/SIDA; y fueron previamente entregados protocolos los cuales pasaron por sus respectivos comités de ética e investigación, cumpliendo parámetros éticos y de confidencialidad.

Después, se desarrolla el capítulo de resultados tanto de la prueba piloto como el estudio con sus dos fases, se finaliza con discusión y conclusiones.

## **I. FUNDAMENTACION**

## **1. Marco Teórico**

### **1.1. VIH/SIDA desde un enfoque biopsicosociocultural**

La finalidad de este subcapítulo es darle al lector, el conocimiento básico sobre el VIH/SIDA teniendo en cuenta aspectos biológicos, psicológicos y sociales, con una descripción general de la patología, transmisión, clasificación, diagnóstico, tratamiento.

#### **a) Causas y Consecuencias**

El virus de la inmunodeficiencia humana (VIH), aislado por primera vez en 1983, es el agente causal del Síndrome de la Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA), que representa la expresión clínica final de la infección. A finales de los 70 inicios de los 80 empezaron a aparecer un número inusual de hombres que tienen sexo con hombres (HSH), adictos a la heroína y hemofílicos que padecían una rara enfermedad asociadas con enfermedades oportunistas cuando previamente habían sido inmunológicamente sanos fue entonces que se evidencio que era una nueva enfermedad y se definió como SIDA. La característica más importante es la destrucción del sistema inmune, pero el VIH también origina una serie de manifestaciones neurológicas y tumorales Esto es debido al doble tropismo del VIH, como todos los lentivirus infecta las células de la estirpe macrofágica y por otro lado presenta un tropismo especial por los linfocitos CD4 (Codina, Martin, & Ibarra, 2002).

La transmisión viral se da por contacto sexual, medicamentos de uso parenteral, transmisión vertical, accidentes de trabajo. Después de la exposición al virus, 50 a 80% de los pacientes presenta el Síndrome Retroviral Agudo (SRA) que es el equivalente a la infección primaria. El SRA se produce entre 1 a 6 semanas post entrada del VIH, pero puede llegar hasta 10 meses el periodo de incubación de la enfermedad. Este síndrome, similar a la mononucleosis, se caracteriza por cefalea (32%), fiebre (96%), adenopatías generalizadas persistentes (74%), faringitis (70%), rash cutáneo, mialgias (54%), artralgias (54%), trombocitopenia, leucopenia y diarrea (32%) (Álvarez Sintés, 2001).

Las adenopatías son simétricas, móviles, de entre 0,5 a 2 cm de diámetro, y de localización cervical posterior y lateral, y submandibular y axilar. Puede aparecer además rash eritematoso maculo-papular en la cara, el tronco y en ocasiones en las extremidades,

así como úlceras cutáneo mucosas que involucran la boca, los genitales y el esófago en el 70% de los casos, náuseas y vómitos (27%) y hepatoesplenomegalia (14%). Las manifestaciones neurológicas son diversas e incluyen meningoencefalitis (18%), neuropatía periférica (8%) y con menor frecuencia parálisis facial, Síndrome de Guillain-Barré, neuritis braquial, radiculopatía y psicosis (Muñiz Vega, 2005).

Los síntomas tempranos de infección por VIH (estadio B) son propios de enfermedades que marcan al SIDA, por ejemplo, leucoplasia oral, neuropatía periférica, síntomas constitucionales, herpes zoster recurrente, púrpura trombocitopénica idiopática (PTI), y listeriosis (Álvarez Sintés, 2001).

La infección por VIH antes se consideraba como una enfermedad mortal ahora se considera como una enfermedad crónica degenerativa gracias al tratamiento antirretroviral. Bajo este tratamiento las personas no llegan a desarrollar el SIDA y pueden llegar a vivir una larga vida (Codina, Martín, & Ibarra, 2002).

## **b) Formas de diagnóstico y tratamiento**

El periodo de seroconversión se le conoce también como periodo de ventana y es el intervalo de tiempo que transcurre entre el momento de la infección y que el organismo alcance cantidades suficientes de anticuerpos al VIH, detectables en pruebas de laboratorio específicas. Durante este periodo la persona puede transmitir el VIH, y a su vez, reinfectarse si mantiene relaciones sexuales desprotegidas u otro comportamiento de riesgo. El diagnóstico diferencial debe realizarse con sífilis secundaria, mononucleosis, influenza. Después la infección tiene un período de latencia clínica que dura en promedio 8-10 años (rango 1 a 15 años), y que concluye con las enfermedades oportunistas (EO) propias del Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida conocido como SIDA (Center for Disease Control and Prevention, 1993).

En el periodo de latencia clínica existe variación en el conteo de CD4 y la carga viral. Estos aspectos deben ser tomados en cuenta, ya que esta etapa constituye el blanco para la terapia temprana e incluye la terapia antirretroviral altamente activa (HAART). Durante el periodo de infección asintomática, el paciente esta clínicamente asintomático, excepto la presencia de adenopatías generalizadas persistentes. Estos nódulos linfáticos contienen altas concentraciones de VIH y este tejido constituye su mayor reservorio. Los estudios virológicos demuestran alta replicación del virus en esta etapa con destrucción de aproximadamente un millón de CD4 al día (Álvarez Sintés, 2001).

La definición actual de SIDA corresponde a la presencia de infecciones o neoplasias oportunistas y/o la existencia de un recuento de CD4 + < a 200 céls/mm<sup>3</sup> (Center for Disease Control and Prevention, 1993) (Tabla 1). De todas las clasificaciones, la más utilizada en este momento es la del CDC, que combina la categoría clínica con la prueba de laboratorio más relevante: CD4 (Hogan & Hammer, 2001).

**Tabla 1.**

*Clasificación según Conteo de CD4 y Categorías Clínicas.*

| <b>Categorías según<br/>conteo de células T<br/>CD4</b> | <b>CATEGORIAS CLINICAS</b>                                             |                                                    |                                                      |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
|                                                         | A. Asintomático o<br>adenopatías<br>generalizadas o<br>infección aguda | B. Sintomáticos no<br>incluyen categorías<br>A o C | C. Condiciones<br>indicadoras de<br>S.I. D.A. (1987) |
| 1. > 500 céls/mm <sup>3</sup><br>(>29%)                 | A1                                                                     | B1                                                 | C1                                                   |
| 2. 200-499 céls/mm <sup>3</sup><br>(14-28%)             | A2                                                                     | B2                                                 | C2                                                   |
| 3. < 200 céls/mm <sup>3</sup><br>(< 14%)                | A3                                                                     | B3                                                 | C3                                                   |

**A:** Asintomático o SRA. **B:** Sintomático no A no C. **C:** Enfermedades oportunistas. SIDA: A3, B3, C1, C2, C3. Fuente: (Alvares Morales, Ferray, González, & Muñiz, 2006).

El diagnóstico de la enfermedad se basa en el cuadro clínico y las pruebas de laboratorio:

1. Clínico: cuando se identifica un SRA o EO (ver Tabla 1).

2 - Pruebas de laboratorio: Los métodos utilizados para detectar el VIH pueden ser directos e indirectos.

Los métodos directos detectan la presencia del virus o alguno de sus componentes: cultivo del virus, búsqueda de antígenos virales como el p24, el método del PCR del material genético del VIH y la cuantificación viral.

Métodos Indirectos (serológicos): detección de anticuerpos contra el virus formado por el sistema inmune, en ese caso se utiliza ELISA-HIV y Western Blot que por su alta sensibilidad y especificidad se considera como la prueba confirmatoria para establecer el diagnóstico de infección por VIH (Lalezari, Henry, & O'Eran, 2003).

El primer examen que se hace positivo después del contagio, es la cuantificación viral (carga viral), la cual mide la cantidad de partículas virales circulantes, es muy útil para evaluar el estado clínico de enfermedad, así como la eficacia del tratamiento antiviral, es de alto costo y puede sustituir a la serología en circunstancias especiales como el período de ventana o infección perinatal, ya que la serología no es válida por el paso de los anticuerpos maternos al feto; seguidamente son positivos los antígenos virales específicamente p24 y, finalmente, en un período entre 4 a 12 semanas post infección, aparecen los anticuerpos específicos anti VIH que detecta anticuerpos contra todas las proteínas virales (p24, gp41, gp120 y gp160). El examen tiene una sensibilidad y especificidad de 99,9%. Si bien son infrecuentes, existen algunas circunstancias que se asocian a falsos positivos y negativos. Un resultado es positivo sólo si el ELISA para VIH es confirmado por una prueba de Western Blot y combinación de factores clínicos y laboratorio: determinada por la clasificación según CDC, para los estadios A3, B3, C1, C2 y C3 (Alvares Morales et.al., 2006).

Con respecto al tratamiento, actualmente con la llegada de la terapia antirretroviral (ARV) y la combinación de diferentes pautas de esta, ha modificado la evolución natural de

la infección, convirtiéndola en una patología crónica y reduciendo su morbi-mortalidad. Habitualmente se emplean combinaciones de tres fármacos activos, de acuerdo con las características individuales de cada paciente, del escenario clínico y de la posibilidad de resistencia frente a algunos fármacos: 1) inhibidores de la transcriptasa inversa análogos de nucleósidos/nucleótidos (INTR) (abacavir, didanosina, emtricitabina, lamivudina, estavudina, zidovudina y tenofovir), 2) inhibidores de la transcriptasa inversa no análogos de nucleósidos (INNTR) (efavirenz, nevirapina, etravirina), 3) inhibidores de la proteasa (IP) (atazanavir, darunavir, fosamprenavir, Indinavir, ritonavir/lopinavir, saquinavir, tipranavir) (Soto, Herrera, Andrade, Calva, Gaytán, Jáuregui, et al.,2011).

El uso combinado de diferentes fármacos antirretrovirales (ARV) ha permitido controlar la replicación viral, disminuir la activación inmune y preservar y/o restaurar el sistema inmune en gran parte de los pacientes, aproximando la esperanza de vida cada vez más a la de la población general. No obstante, y debido a la imposibilidad actual de erradicar los reservorios del virus, es necesario mantener el tratamiento antirretroviral de por vida. Por otro lado, la complejidad de algunos esquemas y sus efectos adversos dificultan la adherencia, aumentando el riesgo de desarrollo de resistencias a fármacos en aquellos pacientes donde la adherencia es un problema (Bernal, 2016).

### **c) Aspecto biopsicosociocultural**

Aunque se ha dado un gran progreso en la comprensión de la biología molecular del virus y los detalles patológicos de la enfermedad en estos años, aún no se deslumbra una cura, ni vacuna, es por ello que la promoción y la prevención para el fomento de la salud en VIH/SIDA es un eslabón fundamental en la lucha por la vida, contribuyendo a fomentar valores y modelos conductuales que puedan facilitar un comportamiento sexual más saludable y responsable con vista a evitar otra enfermedad. Pero es importante a su vez, señalar que es de principal atención su representación social, esta enfermedad también se puede entender como la categoría de percepciones, representaciones, creencias, valores, actitudes compartidas de un determinado grupo (Alvares, Ferray, González, & Muñiz, 2006).

La literatura científica sobre la adherencia a la TAR ha analizado factores psicosociales, la relación, trabajador de salud-paciente, el tratamiento farmacológico, el apoyo familiar y social, y los factores propios del VIH/SIDA (Varela, Salazar, & Correa, 2008). Los reportes indican, por ejemplo, asociaciones entre la adherencia y los estilos de afrontamiento, el sistema de conocimientos, las creencias, la percepción de severidad y la vulnerabilidad percibida (Landeró & González, 2003).

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004) adopta y promueve el concepto de adherencia al tratamiento refiriéndose a éste como el grado en el cual el comportamiento del paciente –la toma de los medicamentos y la introducción de cambios en su estilo de vida– responde a las indicaciones o recomendaciones dadas por el profesional de la salud. Además, resalta la importancia de la conformidad del paciente con su tratamiento y la participación como socio activo con los profesionales de la salud en su propia atención. Martín y Grau (2004) precisan que la adherencia al tratamiento consiste en un repertorio de conductas moduladas por componentes subjetivos.

Además el apoyo afectivo que proviene del exterior y que emana de la familia, pareja o amigos, retroalimenta bien sea de manera adecuada o inadecuada (relacionada con el tipo reforzamiento externo, positivos o negativos), los mecanismos de defensa de la inmunidad, como también un apoyo real y efectivo por parte de los otros significativos, le facilita a la persona con VIH, la adopción de conductas de autocuidado, disminuyendo así los comportamientos de riesgo, lo que se traduce en protección tanto de la persona que vive con VIH como al medio social en el que se encuentra inmerso (Alvares Morales et.al., 2006).

Pese a lo anterior, en la sociedad moderna persiste el estigma con variaciones que dependen del concepto sociocultural de cada región donde se origina el virus y la interacción de la persona que vive con VIH con quienes le rodean; se han visto afectadas con el uso indiscriminado del concepto grupos de riesgo, como son las relacionadas con la seguridad social en salud: promoción de la salud, prevención, diagnóstico y tratamiento de la enfermedad. Este hecho, se configura en una barrera para el acceso a los servicios de salud de las personas que viven con VIH (Bran, Palacios, & Bermúdez, 2017).

## **1.2. VIH/SIDA desde la perspectiva epidemiológica**

La epidemia del VIH/SIDA ha evolucionado de diferente forma e intensidad en distintas áreas geográficas del planeta, en función de factores sociodemográficos, culturales, económicos y políticos de cada zona. Así pues, el conocimiento y la monitorización de la distribución de la epidemia de VIH/SIDA en una comunidad dada es una herramienta básica para establecer y evaluar las intervenciones preventivas necesarias, que influirán en el futuro desarrollo de la epidemia (Rius, Binefa, & Casabona, 2004). En este capítulo se presentan datos epidemiológicos de forma general a nivel internacional y nacional, teniendo en cuenta los datos específicos de las ciudades donde se realizó la aplicación del proyecto.

### **a) Datos Epidemiológicos de VIH/SIDA internacionales**

Según estadísticas mundiales en el 2017 por el Programa Conjunto de las Naciones Unidas sobre el VIH/SIDA (ONUSIDA, 2017) sobre el Virus de Inmunodeficiencia Humana/Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (VIH/SIDA), existen 36.9 millones de personas en todo el mundo que viven con el VIH, 21.7 millones de personas que viven con el VIH bajo tratamiento antirretroviral y 1.8 millones de nuevas infecciones por VIH; desde el comienzo de la epidemia han sido 78 millones de personas las que han contraído la infección por el VIH, de las cuales 35 millones de personas han fallecido a causa de enfermedades relacionadas con el SIDA.

En América Latina y el Caribe se encontraron dos millones de personas viviendo con el VIH en 2017, aproximadamente se dieron 100.000 nuevas infecciones por el VIH en la región. Se encontró a su vez que fallecieron 47.000 personas por causas relacionadas con el SIDA, pero la cobertura del tratamiento fue de un 61% en Latinoamérica y un 57% en el Caribe con respecto a todas las personas que viven con el VIH en esta región (ONUSIDA, 2017).

En Latinoamérica, datos importantes según un avance de la Sesión Extraordinaria de la Asamblea General de Naciones Unidas (UNGASS) en 2011 mostró que la prevalencia del VIH en población adulta está estimada en 0.4%; la prevalencia es considerablemente

más elevada entre los grupos más expuestos al VIH se encuentra la población trans, HSH, trabajadoras y trabajadores sexuales, y personas usuarias de drogas intravenosas. En poblaciones trans se reportó hasta 34% de infección por el VIH y en HSH puede llegar a 20.3% siendo superior a 5% en todos los países de la región (ONUSIDA, 2011).

## **b) Datos Epidemiológicos de VIH/SIDA Colombia y México**

En Colombia por la necesidad de adoptar e implementar Guías de Atención Integral para la Promoción de la Salud, la Prevención, Tratamiento y Control de Enfermedades, el Ministerio de Salud de la República de Colombia generó en el 2000, la resolución 412 (resolución conferidas en la Ley 100 de 1993), la cual define un grupo de intervenciones de detección temprana, protección específica y atención de enfermedades de interés en salud pública mediante Normas Técnicas (de obligatorio cumplimiento) y Guías de Atención (Pulido, 2007); sin embargo, a pesar de la existencia de las políticas y guías propuestas por el Ministerio, el VIH y SIDA continúan siendo una problemática nacional, 11% de las personas que viven con VIH no tienen seguro de salud y no hay datos disponibles sobre 55% de la población afectada. Las barreras de acceso al sistema de salud son mayores para las mujeres en situación de pobreza, quienes tienen acceso insuficiente a los seguros de salud, invierten mayores recursos propios como fuente de financiación, y se exponen a atención de baja calidad por la vía del subsidio (Arrivillaga, 2010).

En concordancia con el modelo, el actual Plan Decenal de Salud Pública 2012 – 2021, incluye la Dimensión Sexualidad, Derechos Sexuales y Reproductivos, con el componente sobre Prevención y Atención Integral en Salud Sexual y Reproductiva desde un enfoque de derechos (Ministerio de Salud de Colombia, 2013).

En esta dimensión se ha definido como una de sus estrategias fundamentales la articulación sectorial, transectorial y comunitaria, para la reducción de condiciones de vulnerabilidad y prevención de la transmisión de la infección por VIH/SIDA en poblaciones mayormente afectadas o en contextos de vulnerabilidad; para inclusión social y prevención del estigma y la discriminación por razones de orientación sexual o identidad de género (hombres que tienen relaciones sexuales con hombres, mujeres transgénero, mujeres

trabajadoras sexuales, usuarios de drogas intravenosas, personas privadas de la libertad, personas en situación de calle, mujeres y jóvenes en contextos de vulnerabilidad y víctimas de violencia); así como el desarrollo de leyes y normas que garanticen los derechos de las poblaciones más vulnerables a la infección de por VIH/SIDA o que combatan cualquier forma de estigma y discriminación (Vergel, 2013).

Ahora bien, en México la epidemia del SIDA es predominantemente sexual, toda vez que este tipo de transmisión ha sido la causante de casi 90% de los casos acumulados de esta enfermedad. La epidemia se concentra fundamentalmente en los HSH, con poco más de 50% del total de casos acumulados; pero con una tendencia ascendente, en los últimos años, también en los casos de tipo heterosexual (Magis Rodríguez & Parrini Roses, 2009).

Como ya se señaló, en México desde el inicio de la epidemia en 1983 y hasta noviembre del 2016, se han notificado 186 655 casos acumulados de personas con SIDA. A su vez los casos notificados de VIH/SIDA que se encuentran vivos según estado de evolución registrados son: SIDA 72 599; VIH: 62 916 para un total de 135 515. Como también se reportaron datos del Estado de Hidalgo (lugar donde se realizó este estudio), según el sexo en hombres 1 800 casos mientras que en mujeres con 472 para un total de 2272 casos notificados en 2016. El grupo más afectado es el que se encuentra entre los 20 y 49 años, es decir, el de personas en plena edad reproductiva y económicamente activa, tanto en hombres como en mujeres. La forma de transmisión en su mayoría es sexual, según el Centro Nacional para la Prevención y control del VIH y el SIDA CENSIDA se reportaron 3 954 casos por esta categoría de transmisión (Centro Nacional para la Prevención y Control del VIH y el SIDA, CENSIDA, 2016)

Ahora bien, en Colombia, según datos de ONUSIDA en 2015 el número de personas que viven con el VIH/SIDA es de 150 000 casos. A su vez estimaciones de la misma organización encontraron que la prevalencia en adultos de entre 15 y 49 años está en 0.5%, y que 140 000 adultos de por lo menos 15 años viven con el VIH, y respecto a la misma edad, se reportó que 40 000 mujeres viven con este diagnóstico (ONUSIDA, 2015).

Según el Boletín Epidemiológico del Instituto Nacional de Salud reportó la incidencia de VIH/SIDA en Colombia ha presentado un aumento progresivo a través del tiempo, en donde para el año 2008 fue de 13.7 casos por 100 000 habitantes y para el año 2018, a la semana 46, se encuentra en 28.1 casos por 100 000 habitantes (Boletín epidemiológico semanal, 2018). Se reportaron a su vez 1354 casos en la ciudad de Bogotá con una tasa de 16.6 por 100 000 habitantes al periodo IV del año 2018 aunque no es el departamento que reporta más casos, está por encima de la tasa de VIH/SIDA para el país, que es actualmente 14.0 por 100 000 habitantes (Instituto Nacional de Salud, 2018).

### **1.3. Políticas nacionales de atención al VIH/SIDA en Colombia y México e internacionales**

Colombia y México han desarrollado diferentes instrumentos normativos que pretenden responder a las necesidades, en especial a la prevención, el diagnóstico, la atención y el tratamiento integral de personas infectadas y afectadas por el VIH/SIDA.

#### **a) Políticas y normas de México**

Según el CENSIDA (2014) en México, la respuesta a la epidemia del VIH y el SIDA la integran ejes rectores que enmarcan y orientan sus mandatos de acción específicos, que van desde la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos hasta otras legislaciones federales, entre ellas la Ley General de Población, la Ley General de Salud y su reglamento interior, la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, y la Norma Oficial Mexicana relacionada con la prevención y control del VIH y el SIDA.

##### *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*

A su vez, el tercer párrafo del Artículo 4º Constitucional contempla como una garantía social el derecho a la protección de la salud, y dispone que la Ley Reglamentaria definirá las bases y modalidades para los servicios de salud estableciendo la concurrencia de la federación y las entidades federativas en materia de salubridad general. La Secretaría de Salud es el órgano rector encargado de dictar y normar las acciones dirigidas a la población para prevenir, atender y controlar enfermedades transmisibles, tales como el VIH, el SIDA y las infecciones de transmisión sexual (Diario Oficial de la Federación, 1917).

##### *Ley General de Salud*

Esta Ley desarrolla y reglamenta el derecho a la protección de la salud en los términos que señala el Artículo 4º de la Constitución. El Artículo 2º establece la finalidad del derecho a la protección de la salud, y conforme lo que establece el Artículo 3º, es materia de salubridad general la prevención y el control de las enfermedades transmisibles, correspondiendo a la Secretaría de la Salud y a los gobiernos de las entidades federativas realizar, en sus respectivos ámbitos de competencia, actividades de vigilancia

epidemiológica, prevención y control de las enfermedades transmisibles, entre las que se encuentran, precisamente, el VIH y el SIDA. La Ley General de Salud se aplica a toda la República Mexicana y sus disposiciones son de orden público e interés social (Diario Oficial de la Federación, 1984).

#### *Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación*

El Artículo 4º de la ley citada define lo que se entenderá por discriminación y señala, en el Artículo 9º, qué conductas se consideran discriminatorias. La Ley prohíbe todo tipo de discriminación, incluyendo la vinculada con la orientación sexual (aunque la referencia se hace a la frase “preferencias sexuales”) y las condiciones de salud (Diario Oficial de la Federación, 2003).

#### *Norma Oficial Mexicana (NOM-010-SSA2-2010), para la Prevención y Control de la Infección por Virus de Inmunodeficiencia Humana*

Su propósito es actualizar y uniformar los principios y criterios de operación de los componentes del Sistema Nacional de Salud respecto de las actividades de prevención y control de la infección por el VIH. Está integrada por once puntos que establecen los aspectos principales para la detección, atención y control del VIH y el SIDA. Todas las instituciones vinculadas con el sector salud están obligadas a observar esta Norma. Las autoridades responsables de hacerla cumplir de manera directa son el CENSIDA y los programas estatales de prevención y control de estos mismos padecimientos. Establece, del mismo modo, los métodos, principios y criterios de operación de las actividades relacionadas precisamente con su prevención y control, abarcando el diagnóstico temprano y la atención y tratamiento médico oportuno de la infección por el virus que, por su magnitud y trascendencia, representa en México un grave problema de salud pública (Diario Oficial de la Federación, 2010).

#### *Otras normas:*

*NOM 007-SSA2-1993, Atención de la Mujer durante el Embarazo, Parto y Puerperio y del Recién Nacido. Criterios y Procedimientos para la Prestación del Servicio*

Su objetivo es establecer los criterios para atender y vigilar la salud de la mujer durante el embarazo, parto y puerperio y la atención del recién nacido normales. Respecto al VIH, una de las actividades que se deben realizar durante el control prenatal es la detección del virus de la inmunodeficiencia adquirida humana (VIH) en mujeres de alto riesgo (transfundidas, drogadictas y prostitutas), bajo conocimiento y consentimiento de la mujer y referir los casos positivos a centros especializados, respetando el derecho a la privacidad y a la confidencialidad (Diario Oficial de la Federación, 1995).

*NOM 005-SSA2-1993, de los Servicios de Planificación Familiar*

El objeto de esta norma es uniformar los principios, criterios de operación, políticas y estrategias para la prestación de los servicios de planificación familiar en México, de tal manera que dentro de un marco de absoluta libertad y respeto a la decisión de los individuos y posterior a la consejería, basada en la aplicación del enfoque de salud reproductiva, pueda realizarse la selección adecuada, prescripción y aplicación de los métodos anticonceptivos, así como también la identificación, manejo y referencia de los casos de infertilidad y esterilidad, y con ello acceder a mejores condiciones de bienestar individual, familiar y social (Diario Oficial de la Federación, 1994).

*NOM 039-SSA2-2002, para la Prevención y Control de Infecciones de Transmisión Sexual*

Tiene por objeto establecer y uniformar los procedimientos y criterios de operación de los componentes del Sistema Nacional de Salud, para la prevención y el control de las Infecciones de Transmisión Sexual (ITS). Como también prestar servicios de prevención, consejería y asistencia de ITS en el contexto de la atención materno infantil, prenatal, de planificación familiar y detección oportuna de cáncer y en los servicios especializados de VIH/SIDA y medidas de control (Diario Oficial de la Federación, 2003).

*NOM 006-SSA2-2013, para la Prevención y Control de la Tuberculosis*

Se busca establecer y uniformar los criterios, procedimientos y lineamientos para la prevención, detección, diagnóstico, tratamiento y atención integral de la tuberculosis, así como, las medidas de control necesarias en materia de salud pública, que deben realizarse

en todos los establecimientos de prestación de servicios de atención médica de los sectores público, social y privado del Sistema Nacional de Salud, en caso de sospecha de tuberculosis en casos con VIH/SIDA, identificación oportuna de casos probables, la atención integral y multidisciplinaria del paciente, el diagnóstico eficiente, el registro y la notificación del caso, el tratamiento oportuno y eficaz estrictamente supervisado y el seguimiento mensual del paciente, así como, el estudio de sus contactos y de su entorno familiar, la terapia preventiva con isoniácida (quimioprofilaxis) y la promoción de la salud. El tratamiento se administra durante seis meses a los contactos de quince años o más con infección por VIH o con otra causa de inmunocompromiso (por desnutrición o por administración de fármacos inmunosupresores); con la posibilidad de extensión a nueve meses, de acuerdo a criterio clínico y de recuperación inmunológica de la persona con VIH o SIDA; previamente se debe realizar estudio exhaustivo para descartar tuberculosis activa pulmonar o extrapulmonar (Diario Oficial de la Federación, 2013a).

*NOM 017-SSA2-2012, para la Vigilancia Epidemiológica*

Esta norma establece los criterios, especificaciones y directrices de operación del Sistema Nacional de Vigilancia Epidemiológica, para la recolección sistemática, continua, oportuna y confiable de información relevante y necesaria sobre las condiciones de salud de la población y sus determinantes. Esta Norma Oficial Mexicana es de observancia obligatoria en todo el territorio nacional y su ejecución involucra a los sectores público, social y privado que integran el Sistema Nacional de Salud (Diario Oficial de la Federación, 2013c).

**b) Políticas y normas de Colombia**

*Constitución Política de Colombia de 1991*

En su artículo 48 especifica que la seguridad social es un servicio público de carácter obligatorio que se prestará bajo la dirección, coordinación y control del estado, en sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, en los términos que establezca la Ley. Se garantiza a todos los habitantes el derecho irrenunciable a la seguridad social. El Estado, con la participación de los particulares, ampliara progresivamente la cobertura de la

seguridad social que comprenderá la prestación de los servicios en la forma que determine la ley. La seguridad social podrá ser prestada por entidades públicas o privadas, de conformidad con la ley. Igualmente, el artículo 49 infiere que la atención de la salud se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud (Gaceta Constitucional, 1991)

#### *Ley 100 de 1993*

Con esta Ley se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones, se define la seguridad social integral como el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que disponen la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica, de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad (Diario Oficial, 1993).

#### *Ley 972 de 2005*

Por la cual se adoptan normas para mejorar la atención por parte del Estado colombiano de la población que padece de enfermedades ruinosas o catastróficas, especialmente el VIH/SIDA. Es la Ley en la cual se declara de interés y prioridad de la República de Colombia la Atención integral estatal a la lucha contra el VIH/SIDA. Especifica que el SGSSS garantizará el suministro de medicamentos, reactivos y dispositivos para el diagnóstico y tratamiento de la Infección. Indica que el día Primero (1ro) de diciembre de cada año se institucionaliza como el Día Nacional de respuesta al VIH/SIDA en Colombia. La tarea fundamental de la autoridad de salud será lograr el tratamiento, la rehabilitación del paciente o la paciente y evitará la propagación de la infección. Cualquier entidad que conforme el SGSSS, no podrá negar la asistencia de laboratorio, medicina u hospitalización a una persona paciente de VIH/SIDA. El o la paciente asegurada deberá ser obligatoriamente atendida por la Entidad Prestadora de Salud (EPS). El o la paciente no asegurada deberá ser atendida por la respectiva entidad territorial (Diario Oficial, 2005).

### *Acuerdo 248 del 2003*

Establece una política integral para el manejo de enfermedades de alto costo, para garantizar la adecuada atención de los pacientes afiliados a los regímenes contributivo y subsidiado, realizar vigilancia epidemiológica y mejorar la utilización de los recursos financieros del sistema. Así mismo se establecen medidas con el objeto de controlar y prevenir la selección del riesgo de los pacientes con los diagnósticos de el virus de la inmunodeficiencia humana (VIH) y enfermedad renal crónica (ERC), que permita corregir y prevenir la concentración de estos enfermos para evitar el desequilibrio financiero del sistema general de seguridad social en salud (Diario Oficial, 2003).

### *DECRETO NÚMERO 1543 DE 1997*

Con este Decreto se reglamenta el manejo de la infección por el Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH), el Síndrome de la Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA) y las otras Enfermedades de Transmisión Sexual (ETS). Este Decreto consta de campo de aplicación, diagnóstico y atención integral, promoción, prevención, vigilancia epidemiológica y medidas de bioseguridad, investigación entre otros de la infección por VIH/SIDA y las otras ETS (Ministerio de la protección social, 1997).

### *RESOLUCIÓN NÚMERO 3442 DE 2006*

Con esta Resolución se adoptan las Guías de Práctica Clínica basadas en evidencia para la prevención, diagnóstico y tratamiento de pacientes con VIH/SIDA y Enfermedad Renal Crónica y las recomendaciones de los Modelos de Gestión Programática en VIH/SIDA y de Prevención y Control de la Enfermedad Renal Crónica (Ministerio de la Protección Social, 2006).

## **c) Políticas Internacionales: Instrumentos jurídicos internacionales y acuerdos de la comunidad internacional**

### *Conferencia Internacional sobre Población y Desarrollo de El Cairo 1994*

Propone prevenir las ETS incluido el VIH/SIDA reducir su incidencia y proceder a su tratamiento, así como prevenir las complicaciones de las ETS, como la infertilidad, prestando especial atención a las jóvenes y a las mujeres (Naciones Unidad, 1995).

### *Declaración de compromiso en la lucha contra el VIH/SIDA 2001*

La Asamblea General de las Naciones Unidas decidió convocar un período extraordinario de sesiones sobre el VIH/SIDA al más alto nivel político. Programado para celebrarse en Nueva York del 25 al 27 de junio de 2001. Declaración de compromiso de lucha contra VIH. Incluye componentes de liderazgo, prevención, atención, apoyo, tratamiento incluyendo la terapia antirretroviral y derechos humanos (Asamblea General de las Naciones Unidas, 2001).

### *Directrices internacionales sobre el VIH/SIDA y los derechos humanos 2006*

Directrices aprobadas en la Segunda Consulta Internacional sobre VIH/SIDA y Derechos Humanos, celebrada en Ginebra del 23 al 25 de septiembre de 1996, y la Sexta Directriz revisada sobre acceso a la prevención, tratamiento, atención y apoyo adoptada en la Tercera Consulta Internacional sobre VIH/SIDA y Derechos Humanos, celebrada en Ginebra el 25 y 26 de julio de 2002. El propósito de estas Directrices es ayudar a los Estados a dar una respuesta positiva de índole jurídica al VIH, que resulte eficaz para reducir la transmisión y efectos del VIH y el SIDA, y que respete los derechos humanos y las libertades fundamentales (Programa Conjunto de las Naciones Unidas sobre el VIH/SIDA (ONUSIDA), 2007)

*Declaración Política sobre el VIH y el SIDA: en la vía rápida para acelerar la lucha contra el VIH y poner fin a la epidemia del SIDA para 2030*

Reafirma la Declaración de Compromiso en la Lucha contra el VIH/SIDA de 2001 y las declaraciones políticas sobre el VIH y el SIDA de 2006 y 2011, así como la urgente necesidad de aumentar significativamente nuestros esfuerzos para alcanzar el objetivo del acceso universal a programas amplios de prevención, tratamiento, atención y apoyo (Asamblea General de las Naciones Unidas, 2016).

#### **1.4. Acceso a la salud de la población con VIH/SIDA y sistemas de salud de Colombia y México**

En primera medida el acceso universal implica la máxima cobertura a los servicios de prevención, tratamiento, atención y apoyo relacionados con el VIH para todas las personas que los necesiten. Entre los principios básicos para que el acceso sea universal, se requiere que los servicios sean equitativos, accesibles, asequibles, integrales y sostenibles a largo plazo. Debido a que cada escenario suele tener distintas necesidades, los objetivos para el acceso universal se fijan a nivel nacional en cada país.

Para los usuarios que viven con VIH se requiere que estos servicios tengan estrategias adaptadas de prevención, una atención clínica apropiada, una nutrición adecuada, apoyo psicológico, apoyo a las actividades de la vida cotidiana y social, la implicación de las personas que viven con el VIH y sus familias, y el respeto de los derechos humanos y de las necesidades legales. Pero hay que tener en cuenta los determinantes sociales de la salud siendo estos las circunstancias en que las personas nacen crecen, viven, trabajan y envejecen, incluido el sistema de salud. Esas circunstancias son el resultado de la distribución del dinero, el poder y los recursos a nivel mundial, nacional y local, que depende a su vez de las políticas adoptadas (ONUSIDA, 2011).

El acceso a la atención en salud en Colombia se debe al Sistema de Salud basado en el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) creado en el año de 1993 (Diario Oficial, 1993). Es un sistema de salud de competencia regulada, es una mezcla de servicio público y privado, y mercado-regulación, cuyas principales fuentes de financiamiento son las cotizaciones de empleados y empleadores, que financian el régimen contributivo, y los recursos fiscales obtenidos por medio de impuestos generales, que financian el régimen subsidiado. En el SGSSS la salud pública, incorpora las acciones colectivas dirigidas a los grupos de población y el ambiente, agrupadas en el Plan de Acciones Colectivas (PAC). Así mismo, se encuentran un conjunto de acciones a cargo de las Instituciones Prestadoras de Servicios (IPS), centradas en la prevención y promoción individuales, las cuales desde 2003 se orientan por medio de Normas y Guías de detección temprana y protección específica de alcance nacional. Es necesario mencionar, que la Salud Pública está principalmente a cargo de los municipios y departamentos y, como ocurre con el régimen

subsidiado, estos entes territoriales aportan recursos propios (Agudelo, Cardona, Ortega, & Robledo, 2011).

De acuerdo con los datos de la Cuenta de Alto Costo, a 31 de enero de 2015, las personas que viven con VIH tienen mayor representatividad en el régimen contributivo con 35.477 casos, en el régimen subsidiado son 24.615, seguido por el de excepción con 1.067 y por último el régimen especial con 15 pacientes. Las personas que viven con VIH según departamento y régimen se encuentran en su mayoría concentradas en zonas donde hay mayor población urbana, Bogotá atiende al 81.87% del total de sus casos en el régimen contributivo, seguido por San Andrés con 70.67% y Antioquia 66.64% (como se citó en Acuña, Sánchez, Pulido, Gutiérrez, Uribe, Valencia, et al., 2015).

Mientras que el acceso a la atención en salud en México se da por el sistema de salud el cual comprende dos sectores, el público y el privado. Dentro del sector público se encuentran: El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) el cual cuenta con un régimen obligatorio y un régimen voluntario. El régimen obligatorio comprende cinco ramos básicos de protección social: seguro de enfermedad y maternidad, seguro de riesgos de trabajo, seguro de invalidez y vida, seguro de retiro y vejez, prestaciones sociales, seguro de guardería y otros (Gómez, Sesma, Becerril, Knaul, Arreola, & Frenk, 2011).

Los afiliados al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), que son todos empleados del gobierno, los pensionados y jubilados, cuentan con un conjunto de beneficios similares a los que ofrece el IMSS su seguro de salud garantiza el acceso a servicios de medicina preventiva, maternidad, atención médica, quirúrgica, hospitalaria, farmacéutica, y de rehabilitación física y mental. Los asegurados de Petróleos Mexicanos (PEMEX), Secretaría de la Defensa (SEDENA) y Secretaría de Marina (SEMAR) cuentan con beneficios parecidos a los del IMSS e ISSSTE, incluyendo atención médica, quirúrgica y hospitalaria de primero, segundo y tercer niveles; cobertura farmacéutica y de rehabilitación; seguro por riesgos de trabajo, jubilación e invalidez. Las instituciones y programas que atienden a la población sin seguridad social que son del sector público son el Seguro Popular de Salud (SPS) que los afiliados reciben en las unidades de los Servicios Estatales de Salud (SESA). También ofrece un paquete de 18 intervenciones de **alto costo**, dentro de las que se incluye el tratamiento para cáncer en

niños, cáncer cervicouterino, cáncer de mama, VIH/SIDA y cataratas. Por último, el Programa IMSS-Oportunidades (IMSS-O) ofrece servicios sobre todo en zonas rurales a través de clínicas de primer nivel y hospitales rurales de segundo nivel. La atención se concentra en servicios de medicina general ambulatoria y servicios hospitalarios materno-infantiles. El sector privado comprende a las compañías aseguradoras y los prestadores de servicios que trabajan en consultorios, clínicas y hospitales privados, incluyendo a los prestadores de servicios de medicina alternativa (Gómez, et al., 2011).

## **1.5. Programas de atención en VIH/SIDA de cada institución estudiada**

En este subcapítulo se describen los programas que proporciona cada institución, los programas de atención para personas con VIH/SIDA deben proporcionar servicios para la prevención y atención especializada, de forma ambulatoria, brindar el servicio de prevención y promoción como parte fundamental de sus funciones, además de otorgar servicios multidisciplinarios, como parte de estos servicios se encuentra brindar acceso al tratamiento antirretroviral.

### **a) Hospital Universitario Barrios Unidos (HUBU) Méderi**

El Hospital Universitario Méderi Barrios Unidos (Méderi, 2019) cuenta el Programa B24 que presta atención integral a pacientes que viven con el virus del VIH – SIDA. Este programa integral cuenta con un equipo interdisciplinario integrado por 18 profesionales de la salud, encabezado por infectología y complementado por medicina interna, psicología, medicina familiar, química farmacéutica, nutrición, odontología, trabajo social, enfermería y medicina especializada en VIH/SIDA. Actualmente atienden de manera integral a 1,200 pacientes de la Nueva EPS que viven con el Virus de la Inmunodeficiencia Humana (VIH), a través de consultas periódicas con diferentes especialidades, entrega de medicamentos y exámenes de seguimiento. El Programa tiene como objetivo ofrecer una atención integral y con calidad a pacientes con diagnóstico de VIH/SIDA, a través de un equipo interdisciplinario que realiza acciones preventivas y asistenciales, en el área ambulatoria.

***Línea de frente***, en esta sección los usuarios podrán realizar los siguientes procesos:

- Anunciar su llegada para la respectiva notificación y consulta.
- Recoger las fórmulas y respectivas órdenes de la consulta.
- Autorizar sus órdenes de tratamiento y procedimiento.
- Gestionar citas tanto del programa como de otras especialidades.

***Controles periódicos con equipo médico***, para la programación de citas de control y valoración, es necesario que los usuarios se dirijan a la línea de frente. Allí les darán la posibilidad de agendar sus controles del siguiente mes, lo que le permitirá tener una

programación anticipada de sus actividades de salud. Es importante que los usuarios no olviden presentar el formato de remisión a especialidades que le entrega su médico durante la consulta.

***Consultas no programadas***, es la cita que se brinda a un paciente que por sus condiciones de salud no puede esperar una cita programada. El paciente requiere valoración médica en un lapso de tiempo menor a 24 horas. Estas citas son asignadas de forma personal y se debe tener en cuenta:

- Se le realiza un triage de clasificación de la prioridad.
- Se tiene en cuenta orden de llegada.
- Se tiene en cuenta disponibilidad de cupos.

***Laboratorio clínico***, los exámenes de laboratorio aportan información que el equipo tratante utilizará para la toma de decisiones terapéuticas; estas pruebas se hacen para valorar el modo en que el virus está afectando al paciente, determinar la funcionalidad del tratamiento y comprobar el estado general de salud.

***Recomendaciones***,

- Asistir a todas sus citas (recuerde solicitar cita mensualmente).
- Tomar sus medicamentos todos los días.
- Cuidar su salud y la de los demás.
- Tener hábitos saludables.

***Servicios***,

- a. Inducción y secciones de educación individual
- b. Secciones de educación grupal
- c. Consulta por medicina especializada en infectología
- d. Consulta por medicina general experta en VIH
- e. Consulta y tratamiento de odontología
- f. Consulta por nutrición
- g. Consulta por psicología
- h. Trabajo social

- i. Seguimiento farmacoterapéutico
- j. Suministro de medicamentos antirretrovirales dentro de las instalaciones de Méderi
- k. Vacunación
- l. Toma y procesamiento de laboratorios de control
- m. Citología
- n. Servicio de administración y lectura de tuberculina

***Requisitos para ingresar al programa,***

- Estar diagnosticado con el virus de VIH
- Estar afiliado a la Nueva EPS y contar con la autorización de la aseguradora

***Siendo un Hospital Universitario,***

Reciben estudiantes de primer, tercer y sexto semestre de Medicina y de séptimo semestre de Fisioterapia de la Universidad del Rosario y también residentes de medicina familiar y de infectología de la Universidad El Bosque además de los profesionales que atienden a los usuarios.

**b) Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE)**

Ahora bien, la atención a los usuarios con VIH/SIDA de esta institución basa su programa de atención en las guías, manuales, normas oficiales nacionales por las cuales se rigen todas las instituciones de salud del país (a nivel federal, estatal y local). El programa de promoción de la salud y prevención del VIH y SIDA tienen enfoques de prevención combinada, continuo de la detección-atención y salud, dignidad y prevención positivas (CENSIDA, 2014).

***Promoción y acceso a la salud del Programa:***

- a. Acceso a tratamientos y cuidados;
- b. Disponibilidad, sustentabilidad y aseguramiento de la calidad de la atención: monitoreo clínico, disponibilidad y acceso a tratamiento oportuno y apropiado;

- c. Apoyo para la adherencia, prevención, profilaxis, diagnóstico y tratamiento de infecciones oportunistas y otras co-infecciones;
- d. Investigación sobre los efectos a largo plazo de los ARV y el VIH, cuidados paliativos y sistemas de referencia;
- e. Servicios de bienestar psicosocial;
- f. Servicios de salud mental, emocional, consejería y grupos de auto apoyo.

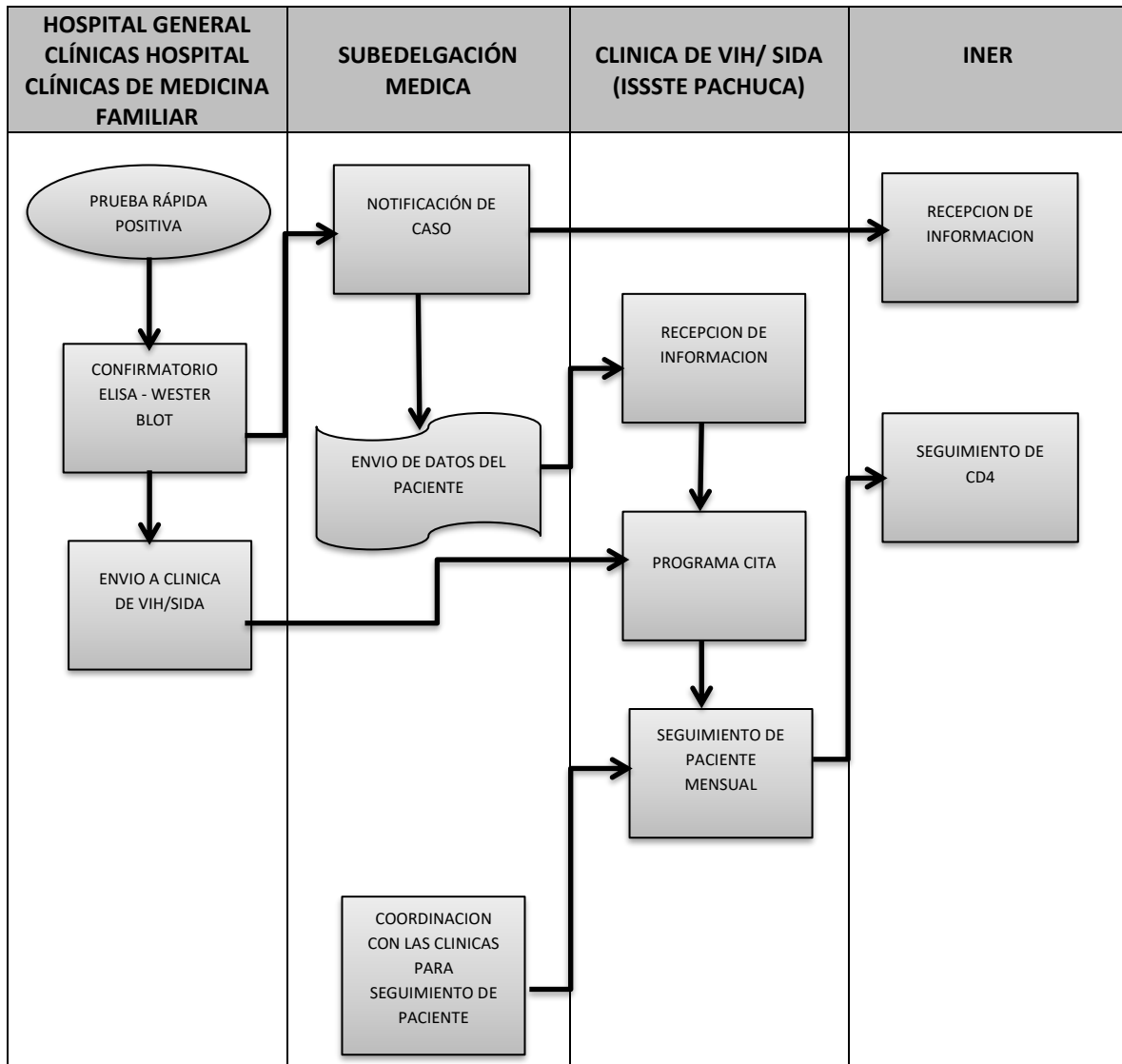
El enfoque y programa que maneja ISSSTE para sus usuarios de VIH/SIDA fue expuesto por la responsable de Programas médicos de la Delegación ISSSTE Pachuca, la Dra. Basilia Hernández Ramírez<sup>1</sup>, ya que la institución no comparte documentos al público y siendo CENSIDA su órgano rector, la institución basa su atención en lo estipulado en sus guías, frente a la normatividad es la Secretaria de Salud con la cual se rigen todas las instituciones de salud y por la derechohabencia que cada una ofrece; ISSSTE y las otras instituciones toman los flujogramas de atención de CENSIDA, por lo que hay muchas similitudes en la atención ofrecida a estos usuarios entre instituciones, la única diferencia es el número de especialista que manejan.

En todo el estado se tiene una red de atención de unidades de ISSSTE, realizan pruebas de detección más que todo a población masculina en ferias de salud, escuelas y consulta de medicina familiar, se le ofertan pruebas rápidas. Cuando se tienen casos en este caso para el ISSSTE de Pachuca, se notifica al Epidemiólogo, se les realizan todas las pruebas hasta llegar a la confirmatoria, se elabora estudio de caso una vez que se notifica a la delegación ISSSTE se le avisa al Infectólogo del caso nuevo, conforme a la agenda de pacientes por lo general se le da prioridad al paciente nuevo. El infectólogo lleva el plan y seguimiento de los usuarios en cuanto a tratamiento, si el usuario refiere o necesita algún otro servicio (medicina interna, psiquiatría, psicología, neumología, nutrición, trabajo social, química, odontología, oncología etc) son referidos a esas especialidades y de acuerdo con la valoración de infectología (ver Figura 1).

---

<sup>1</sup> Coordinadora estatal de programas médicos del ISSSTE Delegación Pachuca. [vac\\_epi\\_issstehgo@yahoo.com.mx](mailto:vac_epi_issstehgo@yahoo.com.mx) Tel +52 (1) 771 711 1116 ext. 28087 - 28010

**Figura 1.** Flujograma atención pacientes VIH/SIDA ISSSTE Hidalgo.



Fuente: Elaboración Subdelegación ISSSTE Pachuca de Soto, Hidalgo 2018, México.

La coordinadora del estado, quien está a la cabeza del programa de VIH/SIDA refiere que la detección de los usuarios no tarda más de una semana al momento de ser detectado y ser encaminado a la consulta para su primera atención, un tanto diferente a lo que ocurre en otras instituciones del país, donde pueden pasar semanas o meses para esta primera entrada del usuario con VIH al servicio de salud.

La población que maneja el ISSSTE es alrededor de 218 usuarios, donde se detectan un usuario por mes.

Los laboratorios son realizados por el Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias (INER) hospital de tercer nivel, situado en la Ciudad de México, los usuarios van a esta institución cada 6 meses. Este convenio entre INER e ISSSTE únicamente es para toma de muestra, los usuarios se dirigen al área de Biología molecular donde entregan su trámite (Oficio y hoja de referencia con descripción breve del tipo de estudio) con su identificación y es enfermería quien realiza la toma de laboratorios. Posteriormente el INER envía los resultados tanto al usuario vía e-mail como a la Delegación ISSSTE quienes envían al infectólogo para su revisión. ISSSTE maneja y garantiza la entrega del medicamento antirretroviral.

## **1.6. Calidad en la Atención de la Población con VIH/SIDA**

En este subcapítulo se describe la calidad en la atención desde su concepto, factores asociados a la calidad percibida, atributos, estándares y costos de calidad de la atención a su vez se describe el modelo e instrumento de evaluación de la calidad percibida de la atención, finalizando con estudios similares a la presente investigación aplicados a población que vive con VIH/SIDA.

Ahora bien, en primera medida se podría determinar a la “Calidad” como un término ambiguo, Deming (1989) pionero del movimiento de calidad en la industria, menciona que “el hombre es el juez de la calidad y es el supremo árbitro de sus necesidades y de todo lo que pueda satisfacerlo, la ciencia lo ayuda a ejercer esta función, pero no puede darle instrumentos de medición objetiva capaz de sustituirla”. También la define como “hacer lo correcto, en la forma correcta y de inmediato”. Por lo que es preciso decir que la definición de calidad no queda del todo clara, dado que calidad significa algo distinto para cada persona, entonces si la atención es de alta calidad o no, depende mucho del criterio de quien la analiza, por lo que se desarrolla más este término y sus variantes a continuación.

### **1.6.1 Calidad relacionada con los servicios de atención**

Calidad en salud según el Instituto de Medicina de la Academia de Ciencias de los Estados Unidos de Norteamérica (Lohr, Wehling, 1991) es "el grado por el cual los Servicios de Salud aumentan la probabilidad de obtener los resultados deseados y éste es consistente con el conocimiento profesional actual"; sin embargo, es muy poco probable que una sola definición de calidad en salud sea aplicable en todas las situaciones. En todo caso, la calidad en salud siempre lleva implícitos 2 conceptos que son: 1. La excelencia técnica, esto es, decisiones adecuadas y oportunidad en la toma de estas, habilidad en el manejo de algunas técnicas y buen juicio para proceder, en otras palabras: "hacer lo correcto, correctamente" y 2. Adecuadas interacciones entre los agentes involucrados en dar y obtener salud, las que deben caracterizarse por fluidez en las comunicaciones, confianza, empatía, honestidad, tacto y sensibilidad (García, 2001).

En tanto si el servicio va dirigido en garantizar la vida del ser humano, la calidad en salud globaliza la complejidad que caracteriza a los servicios de salud en ese sentido la OMS en 1991 se manifiesta sobre la responsabilidad compartida que debe existir entre el estado, los prestadores del servicio con los usuarios-pacientes, definiéndola como: “el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimiento del paciente y del servicio médico y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente en el proceso” (como se citó en Vargas, Valecillos, & Hernández, 2013, p. 665). Así mismo, se ha definido que “una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud de los individuos o de la población de una forma total y precisa y destina los recursos necesarios (humanos y otros) a estas necesidades, de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite” (Robledo et al., 2012, p. 61).

En Colombia, el Ministerio de Salud (2017) toma la calidad y la humanización de la atención buscando dar respuesta a las necesidades de las personas y contribuir a la finalidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, logrando iniciar la vida en las mejores condiciones, mantenerse saludable en familia, vivir en la comunidad sana e informada de sus derechos y deberes en salud, detectar oportunamente la enfermedad y recuperar la salud, vivir con la enfermedad o la diversidad funcional con autonomía y respecto y enfrentar el final de la vida con dignidad.

Por otro lado, en México el concepto de calidad incluye la atención, así como el marco de acción en las esferas de prevención, detección, atención integral y vigilancia; todas ellas consideran la interculturalidad, la diversidad sexual, perspectiva de género, los derechos humanos y la calidad, como ejes transversales en la provisión de servicios, incluyente de y aplicable a la población clave. Contar con estrategias de prevención integrales es una condición necesaria pero no suficiente para mitigar los daños originados por el VIH y otras ITS. La calidad de la atención es un componente sustantivo para mejorar los servicios y resultados de salud personales y públicos (Secretaría de Salud de México, 2014).

Fajardo Dolci (2008) señala, que la calidad debe entenderse como: “Otorgar al paciente atención médica con oportunidad, competencia profesional, seguridad y respeto a los principios éticos de la práctica médica, que permita satisfacer sus necesidades de salud y sus expectativas” (p. 3).

La definición de calidad en salud o la idea de esta, tiene una visión histórica, institucional pero también tiene en cuenta la perspectiva de quienes o para quienes se defina; y abarca las cualidades que debiera contar la prestación del servicio que se considerasen de utilidad para el usuario, esto implica que la prestación del servicio tiene calidad cuando sus características ya sean tangibles o intangibles satisfacen las expectativas del usuario o paciente. Muy a menudo se define la calidad en la prestación del servicio, como la satisfacción de la interacción de múltiples factores conceptuadas como un todo: factores técnico científicos, administrativos, recursos económicos, recursos humanos, relaciones interpersonales etc.; pero es la perspectiva del usuario la que realmente fundamenta el curso de acciones a seguir cuando sus expectativas no son satisfechas, por ello es importante la aplicación de cuestionarios de forma periódica a los usuarios con el fin de corroborar su percepción sobre el servicio suministrado (Vargas, Valecillos, & Hernández, 2013).

#### **1.6.2 Concepto de calidad percibida y factores asociados, atributos de calidad, estándares de calidad, calidad de la atención con relación a costos**

Existe consenso en que la calidad, con relación a la satisfacción, debe ser vista bajo dos tendencias: objetiva y subjetiva; la primera, enfocada en el productor y la segunda, en el consumidor esto ha permitido el estudio de un concepto complejo y multifactorial denominado: “Calidad Percibida”, el cual consiste en una ecuación entre las expectativas y percepciones que determinan el nivel de satisfacción del usuario (Borre & Vega, 2014).

El punto de partida para brindar la prestación de un servicio de calidad es justamente conocer las expectativas de los usuarios, con la finalidad de suministrar

servicios que estos usuarios perciban como excelentes puesto que si la institución no conoce lo que ellos esperan significara tiempo, dinero y recursos invertidos en acciones que los usuarios no tomaran con importancia, puede ayudar la implantación de indicadores (Vargas et al., 2013). Indicadores de estructura o de proceso: estancia media, tiempo de respuesta, demoras, entre otros, sin embargo, de acuerdo con Fernández, Arce, y Tejedor (2007) “el mayor esfuerzo de control debería centrarse en indicadores de resultado de las distintas áreas funcionales del servicio, principalmente en grandes apartados como: calidad científico técnica y calidad percibida por los usuarios” (Vargas et al., 2013 p.666).

La *calidad científico técnica* se define con respecto a los indicadores y niveles que se pretenden alcanzar de manera objetiva como: re intervenciones, re consultas, grado de recuperación, mortalidad, complicaciones etc.; mientras que la *calidad percibida de los usuarios* hace referencia a la medición de la satisfacción de los usuarios de acuerdo con la atención prestada, sugerencias, opiniones lo que permitirá definir atributos de calidad, oportunidad, conveniencia, confidencialidad, participación, seguridad y apoyo de la asistencia (Vargas et al., 2013).

Con respecto a los estándares de calidad, las instituciones de salud han mostrado interés por mejorar la calidad de sus servicios y una forma de hacerlo ha sido mediante la evaluación objetiva y subjetiva con el fin de lograr la satisfacción de expectativas del usuario (Evans & Lindsay, 2008), incluso sobrepasarlas; dando importancia a la opinión de este. Convirtiéndose la satisfacción del usuario en un indicador esencial para la mejora continua de la calidad (Jiménez, Ortega, Cruz, & Cruz, 2003), y como instrumento para legitimar las diferentes reformas sanitarias (Caminal, 2001). Motivo por el cual las instituciones de salud, posterior a la atención, aplican encuestas de satisfacción a sus usuarios; ya sea por medio físico, virtual o telefónico, debido a que el usuario es quien tiene la oportunidad de juzgar, mediante su experiencia, la atención recibida (Borre & Vega, 2014).

Con relación a los costos, el estudio de la calidad es un área de interés debido al impacto que genera en las instituciones en términos de reducción de costos, lealtad de los

clientes, rentabilidad, entre otros (Gurau, 2003). En este contexto, los servicios de salud han acogido los procesos de calidad como un mecanismo que favorece las condiciones de competencia entre proveedores, y con ello, garantizar su rentabilidad y sostenibilidad.

### **1.6.3 Modelo e instrumento de evaluación de la calidad percibida de la atención**

Las dos Escalas más representativas son las basadas en los modelos nórdico y americano, planteados por Grönroos (1984) y Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), respectivamente. Estos modelos han servido de base para gran parte de la literatura académica en el área de calidad percibida en la atención y les han sido practicadas pruebas de fiabilidad y validez de sus escalas en diversos escenarios (Duque, 2005).

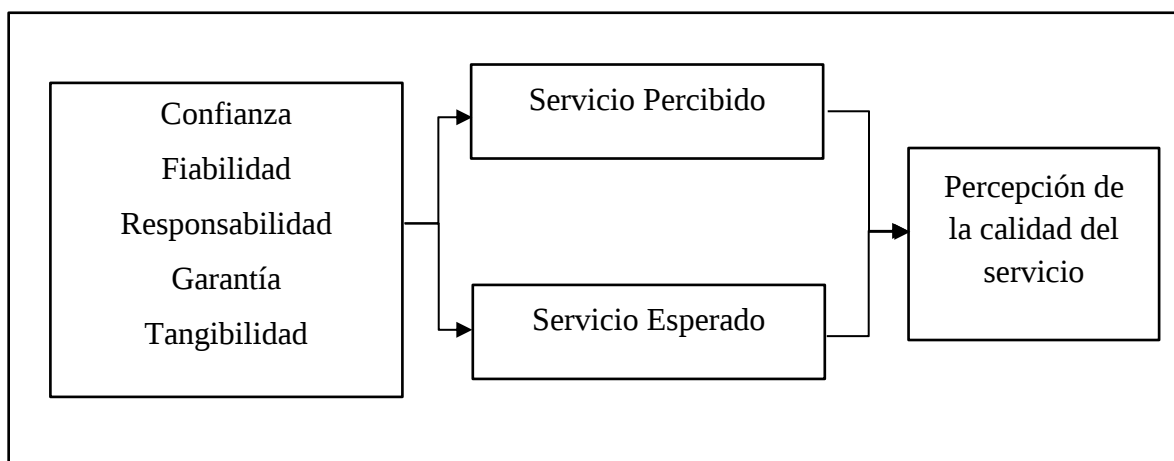
Estos modelos partieron del “Paradigma de la Desconfirmación” para desarrollar sus instrumentos que permitieran la medición de la calidad del servicio percibido; teniendo en cuenta que la *calidad en los productos* puede ser medida objetivamente a través de indicadores como duración o número de defectos, la medición de la *calidad en los servicios* es algo fugaz esto puede hacer difícil su medición (Parasuraman et al., 1988). La propia intangibilidad de los servicios origina que éstos sean percibidos en gran medida de una forma subjetiva (Grönroos, 1994). A lo cual Lewis y Booms (1983) fueron quizá los primeros en plantear el concepto de **calidad del servicio como el ajuste del servicio entregado a los consumidores con sus expectativas**. Ahora bien, el descrito a continuación es el modelo de la escuela americana ya que es la base del instrumento utilizado en esta investigación:

El Modelo de la Escuela Americana de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) se denominó SERVQUAL, en principio aplicado al sector de los servicios, fue sin lugar a duda el planteamiento más utilizado por los académicos, dada la proliferación de artículos en el área que usan su escala. Este instrumento, les permitió aproximarse a la medición mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de un cliente o usuario, el cuestionario compuesto de 44 ítems, divididos en dos escalas (expectativas y percepciones) de 22 ítems cada una, en un principio identificaron diez determinantes de la calidad de servicio, pero luego de algunas críticas recibidas, manifestaron que estas diez

dimensiones no son necesariamente independientes unas de otras, realizaron estudios estadísticos, encontrando correlaciones entre las dimensiones iniciales, que a su vez permitieron reducirlas a cinco (ver Figura 2):

1. Confianza o empatía: Muestra de interés y nivel de atención individualizada agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario.
2. Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
3. Responsabilidad: Seguridad, conocimiento y atención de los usuarios y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza, agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad.
4. Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido.
5. Tangibilidad: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

A través de procedimientos estadísticos, agruparon variables que permitió generalizar de mejor forma el modelo, logrando mayor representatividad, se plantean estas dimensiones generales y definen que dicha percepción es consecuencia de la diferencia para el consumidor entre lo esperado y lo percibido (Duque, 2005).



*Figura 2. Modelo SERVQUAL*

*Fuente:* Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988).  
Duque (2005).

Si bien fue creado para ser aplicado por empresas, este modelo se suele aplicar en el sector salud, ya que destaca cuatro discrepancias: 1) Entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos, 2) Entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de las normas de calidad, 3) Entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación de este y 4) Entre la prestación del servicio y la comunicación externa y una deficiencia percibida por el usuario en la calidad de los servicios (Numpaque-Pacabaque, & Rocha-Buelvas, 2016).

Posterior a la creación y uso de este Modelo en países de habla hispana, Mira, Aranaz, Rodríguez-Marin, Buil, Castell, y colaboradores (1998) presentaron un Cuestionario para Evaluar la Calidad Percibida de la Atención Hospitalaria SERVQHOS, que combina expectativas y percepciones a fin de obtener su valoración de la calidad con un número de ítems reducido comparado con el Modelo SERVQUAL. El Cuestionario SERVQHOS siendo una adaptación del Cuestionario SERVQUAL, abarca los elementos básicos en la evaluación de la calidad percibida, incluyendo la calidad de la atención sanitaria para obtener una medida compatible con el “Paradigma de la Desconfirmación”, como también con estudios cuantitativos o cualitativos con la finalidad de determinar las expectativas de los pacientes o de sus familiares, este instrumento incluye dos factores:

- a. El primer factor fue denominado *Calidad Subjetiva*, contiene diez ítems referentes a cortesía, empatía, capacidad de respuesta y competencia profesional, dado que los ítems que lo integran hacen referencia a aspectos totalmente subjetivos, difíciles de evaluar externamente y que sólo se basan en la opinión del paciente.
- b. El segundo factor denominado *Calidad Objetiva*, contiene nueve ítems que hacen referencia a aspectos más tangibles de la estancia hospitalaria, a aspectos que pueden ser susceptibles de comprobación, como el estado de conservación o limpieza de las habitaciones, la uniformidad del personal, la puntualidad en las consultas o la información que se facilita al paciente o sus familiares.

El primer factor, se relaciona más directamente con los aspectos intangibles de la calidad del servicio identificados por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) como empatía, capacidad de respuesta, seguridad y, en menor medida, fiabilidad; mientras que el segundo factor se relaciona más directamente con tangibilidad y fiabilidad.

No obstante, como en cualquier otro instrumento de estas características, es necesario que su utilización se asemeje a las condiciones en las que ha sido validado. SERVQHOS, en contextos diferentes al medio hospitalario general; atención primaria, hospitales quirúrgicos, de crónicos o servicios específicos, pudiera precisar adaptar alguno de sus elementos. Por lo que, en este trabajo de investigación, se utilizó este instrumento, SERVQHOS modificado, para adaptarlo al presente contexto y a la medición de servicios que atienden a pacientes con VIH/SIDA; para lo cual, se realizó una validación a través de pruebas piloto. Además, hay que enfatizar que se trata de una medida de calidad percibida y, por tanto, no de la calidad técnica que ofrece el hospital, su empleo debe ir acompañado de otras evaluaciones sobre la idoneidad de los procesos y la efectividad de los resultados, así como otras medidas. Es un instrumento que ofrece la oportunidad de monitorizar el nivel de calidad percibida por los pacientes y detectar áreas potenciales de mejora si se utiliza periódicamente (Mira et al., 1998).

Es pertinente señalar que este Cuestionario ha sido utilizado en Colombia en varias investigaciones (Barragán & Manrique, 2010; Borre & Vega, 2014) luego de su validación en Boyacá y Barranquilla. Este es un instrumento que mide aspectos objetivos y subjetivos relacionados con la estructura tangible y el proceso intangible de la atención en salud respectivamente.

#### **1.6.5 Investigaciones semejantes sobre calidad percibida en la atención en pacientes con VIH/SIDA**

El tema de calidad en la atención es esta población se ha venido trabajando arduamente; se encontró un estudio desarrollado en Brasil en 2015 donde se reportó que, aunque la Terapia Antirretroviral (TARV) aumentó la sobrevivencia de las pacientes que viven con VIH/SIDA, se considera que la asistencia en salud es de gran importancia para esos

individuos, los que necesitan de cuidados especiales para la manutención de la calidad de vida (Cunha, Teles, Gir, Aquino, Bezerra, & Gimenez, 2015). Indicando que la calidad en la atención en salud es de gran importancia para el mantenimiento físico de estos usuarios; y coincide con otro estudio realizado en Brasil en 2017, el cual permitió identificar y clasificar la percepción de la calidad de vida de las personas con VIH/SIDA, en todos los dominios. Este hallazgo muestra que, a pesar de la existencia de políticas de acceso al Tratamiento Antirretroviral (TARV) y a la atención en salud, disponible en la red pública, otros aspectos como los sociales deben ser considerados para las poblaciones que viven con VIH/SIDA (Leite, Oliveira, Costa, Maques, Pereira, & Gomes, 2017).

Aunque tradicionalmente en Colombia se dice que el manejo del paciente con VIH debe ser “integral”. El paciente con VIH puede tener una complejidad que hace necesaria la intervención de otros trabajadores de la salud diferentes al médico encargado. Dichas intervenciones, sin embargo, son exigentes en términos de costo, espacio, tiempo y equipos (Díaz, Alvarez, Prada, León Martínez, & Sarmiento, 2017). Se podría decir que esto conlleva a no acceder a una buena calidad en la atención.

Ahora bien, aunque se preste el servicio de atención a estos usuarios, según un estudio realizado en 2011 sobre actitudes, susceptibilidad y autoeficacia frente al VIH/SIDA en profesionales de la salud donde se aplicaron dos instrumentos uno que era una escala de fobia al SIDA y otra Escala de Autoeficacia Generalizada a 34 profesionales de la salud pertenecientes a una entidad de salud de la ciudad de Cali; este estudio arrojó que aunque los prestadores de salud tienen los conocimientos sobre la infección por VIH y una actitud positiva hacia las personas diagnosticadas, se necesita trabajar en estrategias que cambien algunos comportamientos como actitudes negativas y algunos temores asociados al contacto con las personas que tiene el diagnóstico de VIH (Uribe & Orcasita, 2011).

También en 2011 se realizó un estudio descriptivo de corte cuantitativo y cualitativo, dirigido a niños (as) menores de 18 años afectados con VIH/SIDA y sus cuidadores, en instituciones de salud pertenecientes a los sectores estatal y privado de cinco ciudades colombianas (Cali, Buenaventura, Barranquilla, Santa Marta y Cartagena). Se realizaron 286 encuestas personales, de las cuales 11 fueron realizadas a niños (as) que

conocían su diagnóstico de seropositividad para VIH y 275 a cuidadores de niños con el diagnóstico, se realizaron 15 grupo focales con tres poblaciones diferentes: niños que conocían su diagnóstico, cuidadores de niños que no conocían su diagnóstico, funcionarios de instituciones de salud que ofrecen servicios a personas con VIH/SIDA. Los resultados arrojados con respecto a la calidad en la atención en relación con el tiempo de espera en consulta para los niños y cuidadores: superior a 30 minutos para un 53.8% mientras que el 32.6% deben esperar entre 15-30 minutos y solo el 13.5% son atendidos de manera inmediata. A sí mismo, la mayoría de los usuarios (70.6%) considera que la atención en salud es respetuosa y amable, un 29.1% considera que no hay una buena atención y un 0.3% sostiene que en algunas ocasiones lo es. No obstante, en los testimonios obtenidos en los grupos focales principalmente en la ciudad de Buenaventura indica ausencia de garantías de un servicio respetuoso y amable que brinde confidencialidad (Trejo, Tuesca, & Mosquera, 2011).

Ahora bien, en México, se han publicado estudios sobre la calidad en la atención a pacientes con VIH/SIDA, como el realizado en 2003, en los estados de Guerrero, Morelos y la Ciudad de México, donde se realizaron 40 entrevistas a personas viviendo con VIH/SIDA, 20 de cada sexo y no relacionados entre sí, que reportaran más de un año de diagnóstico y estado ambulatorio. Los informantes fueron reclutados en grupos de auto apoyo en VIH/SIDA, servicios de infectología de hospitales públicos. Se diseñaron y probaron guías de entrevista donde se exploraban diversos aspectos de la experiencia de vivir con VIH/SIDA, incluyendo los tratamientos, la percepción de la enfermedad, la calidad de vida, la salud física y emocional y **la relación con el personal médico**. Como resultados la trayectoria de búsqueda de atención de las personas con VIH/SIDA atraviesa por varias fases: el deseo la búsqueda de atención y la continuación de la atención. Estas fases a su vez están asociadas con diferentes tipos de problemas. Para los entrevistados, el deseo de atención fue tardío, y una vez presente un malestar determinado, las búsquedas de atención fueron discontinuas y muchas de las respuestas del personal de salud, desacertadas. En la fase de continuación de la atención, el mayor problema encontrado fue un pobre apego a los tratamientos (Herrera, Campero, Caballero, & Kendall, 2008).

Un estudio en 2006 buscaba analizar el estigma y la discriminación relacionados con el VIH/SIDA por parte de los prestadores de servicios de salud en tres estados de la República Mexicana, con base en las percepciones que tienen sobre la infección y las personas que viven con VIH/SIDA (PVVS). Usando metodología cualitativa y cuantitativa en nueve instituciones; mediante 14 entrevistas en profundidad y 373 encuestas a proveedores de servicios de salud, obtuvieron como resultado que el 75% de los proveedores recibió capacitación relacionada con el VIH/SIDA, pese a lo cual persiste la discriminación debida a clasificaciones en grupos de riesgo; la identificación de vivir con el virus, padecer el Síndrome y morir; y el desconocimiento de las vías de transmisión. El 23% no compraría comida a una PVVS y 16% sugiere prohibir su ingreso a servicios públicos. Respecto a la confidencialidad, 89% opina que debe guardarse. El aislamiento, registro del VIH en expedientes, pruebas obligatorias y demora en procedimientos quirúrgicos de las PVVS fueron prácticas constantes (Infante, Zarco, Magali-Cuadra, Morrison, Caballero, Bronfman, et al., 2006).

Cabe señalar, que no se han encontrado investigaciones sobre calidad percibida en la atención en usuarios con VIH/SIDA usando el instrumento SERVQHOS, si se han encontrado estudios aplicados a la temática con uso del instrumento como:

En Colombia, Barragán y Manrique (2010), realizaron un estudio para determinar la validez y confiabilidad del cuestionario SERVQHOS aplicado en los servicios de enfermería y dio como resultado una versión del cuestionario compuesto por 16 ítems, que agrupa los factores tangibles y la calidad de la atención hospitalaria, esta validación abrió el camino para la realización de otros dos estudios en hospitales públicos de Boyacá: el primero referencia la evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en áreas clínicas con una media de la calidad objetiva y subjetiva de 3.62, que predice satisfacción del usuario (Barragán, Moreno; 2013).

Otro estudio realizado en Colombia con el principal objetivo de determinar la calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en una Institución de Servicios de Salud de Barranquilla, a través del Cuestionario SERVQHOS reportó que solo el 4% de los participantes percibía la atención como *“peor y mucho peor de lo que esperaban”* y un 3% *“poco y nada satisfecho”*, el 17% señaló *“como se lo*

*esperaba*” mientras un 78% *"mejor y mucho mejor de lo que se esperaban"*, concluyendo que el 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la atención de enfermería; el 17% modestos niveles de calidad percibida, el 4% bajos niveles de calidad percibida, el 96.8% se sintió satisfecho y el 97% recomendaría el hospital (Borre & Vega, 2014).

Mira y colaboradores en 1998, se dieron a la tarea de realizar la validación del Cuestionario SERVQHOS para usuarios post hospitalización, se enviaban los cuestionarios a las casas de los pacientes en total se enviaron se enviaron 1424 Cuestionarios, de los que se obtuvo una respuesta válida y los resultados arrojados. Al comparar las respuestas de los pacientes de los dos hospitales incluidos en el estudio se obtuvieron diferencias estadísticamente significativas en las puntuaciones en cada uno de los factores (calidad objetiva,  $p= 0.01$ ; calidad subjetiva,  $p= 0.06$ ). Mediante análisis de regresión, los autores hallaron que la puntuación total de la escala mostraba una significativa relación con el criterio “satisfacción global del paciente”:  $R=0.70$ ,  $R^2=0.48$ ,  $F=40.94$ ,  $p<0.001$ . El Cuestionario SERVQHOS ha demostrado una alta consistencia interna, una buena capacidad predictiva y, especialmente, una buena estructura factorial.

## **1.7. Redes de apoyo social en pacientes con VIH/SIDA**

Se inicia este subcapítulo con la descripción del concepto de red de apoyo social, sus tipos, clasificaciones, y cómo ésta influye en el área sanitaria posterior se describen formas de evaluar la red de apoyo social, finalizando con algunos estudios en usuarios con VIH/SIDA y sus redes de apoyo.

### **1.7.1 Definición de red de apoyo social**

En el tema de redes de apoyo social en personas con VIH/SIDA Mella y colaboradores en 2004, y Finfgeld-Connett en 2005 señalan que el apoyo social es el: “Proceso interpersonal de abogacía que está centrado en el intercambio recíproco de información en un contexto específico, el de negociación entre los proveedores y los receptores, a través de la seguridad, refuerzo, afirmación, validación y estímulo, bajo una atmósfera de respeto positivo incondicional y cuidado, el cual incluye expresiones de comprensión, respeto, empatía, compasión y amor” (p. 6).

Para Ponce y colaboradores (2009) el apoyo social: “Es un proceso interactivo en donde se obtiene ayuda emocional, instrumental y afectiva de la red social que nos rodea, teniendo un efecto protector sobre la salud y amortiguador del estrés que supone una enfermedad” (como se citó en Aranda & Pando, 2013, p. 238).

A su vez para Hernández, Carrasco y Rosell en 2010 señalan que las redes sociales de tipo informal: “Son aquellas que impulsan y propician los contactos personales a través de los cuales el individuo mantiene su identidad social y recibe apoyo emocional, espiritual ayuda material y servicios de información (p. 1).

El concepto de red social permite discutir dos corrientes con respecto al uso que hacen de esta, la anglosajona y la latinoamericana: Lopata (1978), con la tradición anglosajona definía la red informal como un sistema de apoyo primario integrado para dar y recibir objetos, servicios, apoyo social y emocional considerados por el receptor y el proveedor como importantes.

Mientras Walker y otros (1977) definieron las redes sociales como “la serie de contactos personales a través de los cuales el individuo mantiene su identidad social y

recibe apoyo emocional, ayuda material, servicios e información” (p. 40). A lo que Maguire (1981) se refirió a las redes como “fuerzas preventivas” que asisten a los individuos en caso de estrés, problemas físicos y emocionales (p. 40).

Los autores Yanguas y Leturia (2006) consideran que el apoyo social es el conjunto de relaciones sociales, entre las que destacan las familiares, que proveen al sujeto de afecto, ayuda, imagen positiva, información, etc., y que es, al mismo tiempo, un mediador importante en el proceso de afrontamiento de los acontecimientos estresantes como las pérdidas, las enfermedades, los problemas económicos.

Frente a los que representan a la corriente latinoamericana, se enfatizaron en la red social de apoyo como estrategias de reproducción social de aquellos que se encontraban en una situación no tan ventajosa como migrantes, desempleados entre otros, autores como Lomnitz en México (1977) concluye que “las redes de intercambio desarrolladas por los pobladores constituyen un mecanismo efectivo para suplir la falta de seguridad económica que prevalece en la barriada” Más tarde agregó que también permitían ubicar los vínculos verticales y las relaciones de apoyo existentes entre grupos empresariales, comunidades científicas y también entre las que denominó “redes informales en sistemas formales”.

Las definiciones de redes sociales son tan abundantes que sería imposible reseñarlas a todas. Sin embargo, un planteamiento valioso que aboga por el estudio de las redes no solo desde la perspectiva del individuo o la familia, sino desde la misma comunidad. Dabas y Najmanovich (1995) hacen referencia a ello, a que movimientos sociales plasmados en redes comunitarias dan solución a demandas sociales específicas.

Concluyendo, no existe un concepto unívoco de redes sociales, son una práctica simbólica-cultural que incluye el conjunto de relaciones interpersonales que integran a una persona con su entorno social y le permiten mantener o mejorar su bienestar material, físico y emocional y evitar así el deterioro real o imaginado que podría generarse cuando se producen dificultades, crisis o conflictos que afectan al sujeto (Guzmán, Huenchuan, & Montes de Oca, 2003).

### 1.7.2 Clasificación o tipos de redes de apoyo, conceptos asociados

Existen diferentes maneras de tipificar las redes sociales, en primera medida los criterios para clasificarlas son de dos tipos, las *interconexiones entre los miembros* y las de tipos de *intercambio*. Según el primer criterio los tipos de interconexiones entre los miembros se pueden identificar dos tipos de redes (Lomnitz; 1994):

- a) Redes basadas en contactos personales: semejantes a lo que en lenguaje informático se llama redes con *topología de estrella*, en las que cada persona se relaciona con individuos separados dentro de la constelación de posibilidades. Esta red también es conocida como red egocéntrica, debido a que se basa en las relaciones personales de cada individuo, favoreciendo las relaciones diádicas.
- b) Redes basadas en contactos grupales: la persona se relaciona con miembros de grupos estructurados en torno de agrupaciones y organizaciones de las cuales forma parte. Este tipo de red favorece las relaciones polidiádicas y se basa en el intercambio entre todos los participantes de la red; se asemeja a las redes de intercambio recíproco, que en sí constituyen pequeñas estructuras colectivas. Pueden ser “democráticas”, en las que todos “valen” lo mismo o pueden ser redes en mayor o menor grado dirigidas por una o más personas.

Cuando la red basada en contactos personales pierde un miembro este es fácilmente reemplazado después de cierto tiempo pasa lo contrario con la red basada en contactos grupales ya que esta con la pérdida de un miembro que tenga el papel de articulador puede hasta desintegrar la red.

Y el segundo criterio, de intercambio, consiste en tres tipos de redes (Lomnitz; 1994):

- a) Redes basadas en la reciprocidad: se produce un intercambio paritario de bienes y servicios como parte integral de una relación social duradera.
- b) Redes basadas en la redistribución de bienes y servicios: se centran primero en un individuo o institución para luego distribuirse en la comunidad o sociedad.
- c) Redes basadas en el mercado: en las que los bienes y servicios se intercambian sobre la base de la ley de oferta y demanda, sin implicaciones sociales de largo plazo.

Teniendo en cuenta que a pesar del cambiante manejo de los mercados que anteponen este por sobre otras formas, ningún sistema social excluye alguno de los tres tipos de intercambio por lo cual coexisten unos con otros.

Ahora bien, también hay que tener en cuenta el apoyo social y este entendido como un flujo de intercambio y circulación de recursos, acciones e información por lo cual vale entender las cuatro categorías que lo contienen (Guzmán, Huenchuan, & Montes de Oca; 2003):

- a) Los apoyos materiales: implican un flujo de recursos monetarios (dinero en efectivo, sea como aporte regular o no, remesas, regalos y otros) y no monetarios, bajo diversas formas de apoyo material (comidas, ropa, pago de servicios y otros).
- b) Los apoyos instrumentales: pueden ser el transporte, la ayuda en labores del hogar y el cuidado y acompañamiento.
- c) Los apoyos emocionales: se expresan por las vías como el cariño, la confianza, la empatía, los sentimientos asociados a la familia y la preocupación por el otro. Pueden asumir distintas formas, como visitas periódicas, transmisión física de afecto, otras.
- d) Los apoyos cognitivos se refieren al intercambio de experiencias, la transmisión de información, los consejos que permiten entender una situación, otros.

Finalmente, tipo de redes con sus componentes se dividen en redes de apoyo personal y redes de apoyo comunitarias (Guzmán, Huenchuan, & Montes de Oca; 2003):

*Redes de apoyo personal:*

- a) Familiares:
  - Relación vertical: esposa, esposo, padre, madre, abuela, abuelo, hijo, hija, nietos, nietas, bisnietos, etc. suegra, suegro, etc.
  - Relación horizontal: hermanas, hermanos, cuñadas, cuñados.
  - Relación transversal: tíos, tías, sobrinos, sobrinas
- b) No familiares:
  - Semifamiliares: compadrazgo / Padrinos

- Amistades comprometidas: amigos y amigas íntimos
- Otras amistades
- Otras personas

*Redes de apoyo comunitarias:*

- Organizaciones a nivel comunitario, no públicas, con actividades propias: privadas, organizaciones no gubernamentales (ONG), voluntariado, religiosas, otras.
- Instituciones públicas o adscritas al sector público a nivel comunitario: vinculadas a proyectos y actividades comunitarias.
- Organizaciones e instituciones públicas de gran alcance: vinculadas a políticas nacionales.

Una agrupación posible de redes de apoyo podría asumir la siguiente forma: red centrada en la existencia del cónyuge; redes basadas en lazos familiares (hijos, nietos, hermanos y otros); redes de amigos, colegas, vecinos; redes basadas en la participación o integración en organizaciones comunitarias.

### **1.7.3 Redes de apoyo social y salud**

Se ha encontrado, que los pacientes con diversas enfermedades crónicas que tienen un alto nivel de satisfacción en relación con el apoyo social presentan un mejor grado de adaptación a la enfermedad (Affleck, Pfeiffer, Tennen, & Fifield, 1988). Y más importante la percepción que tiene el paciente de lo adecuado del soporte social, que el soporte que realmente recibe (Katz & Neugebauer, 2001).

Hekman, Somlai, Sikkema, Kelly y Franzoi (1997), en el estado de Wisconsin desarrollaron una investigación con el objetivo de identificar los predictores psicosociales de satisfacción general con la vida en 275 personas que padecían VIH/SIDA. Según los resultados de la investigación las variables predictivas asociadas a niveles elevados de satisfacción de vida general de las personas con VIH/SIDA fueron las relacionadas con un mejor bienestar físico y funcional, un mejor apoyo social, un uso adecuado de estrategias de afrontamiento adaptativas, y que de parte de la comunidad fueran menos rechazados y estigmatizados socialmente.

La información de las redes personales y los recursos de apoyo social se han utilizado ampliamente como indicadores de riesgo y protección. La valoración de la red personal se puede integrar en la práctica clínica, para prevenir casos de aislamiento social o para promover una adecuada gestión de los recursos de apoyo (Maya-Jariego & Holgado, 2017). En ese sentido se ha utilizado en la adopción de comportamientos de salud y en el inicio del cambio de comportamiento (Latkin & Knowlton, 2015).

Se realizó un estudio en pacientes que viven con VIH/SIDA en la ciudad de Guantánamo que se atendían en la consulta de virología, estuvo compuesto por 27 pacientes como resultado prevaleció el nivel parcial de adherencia y desde el punto de vista estructural el componente más afectado fue la relación transaccional entre pacientes y equipo de salud. La relación médico-paciente no propicia el establecimiento de estrategias conjuntas para garantizar el cumplimiento del tratamiento. El estudio arrojó que las personas que viven con VIH incluidas en el estudio presentaron una elevada necesidad percibida de apoyo social, poca satisfacción con la ayuda recibida e insuficientes expectativas de apoyo social (Vilato, Martin, & Pérez, 2015).

#### **1.7.4 Evaluación de las redes de apoyo social**

El Cuestionario de Apoyo Social Funcional Duke-UNC-11 es un instrumento autoadministrado que consta de 11 ítems (Broadhead, Gehlbach, Degruy, & Kaplan, 1988). Se utiliza para detectar el grado de apoyo social en su dimensión afectiva (expresiones de amor, aprecio, simpatía o pertenencia a un grupo) y confidencial (posibilidad de contar con personas con las que poder compartir preocupaciones y problemas y de las que pueden recibir información, consejo o guía). Utiliza una escala tipo Likert, puntuando de 1 (“*mucho menos de los que deseo*”) a 5 (“*tanto como lo deseo*”). Validado para España en población general (Bellón, Delgado, Luna del Castillo, & Lardelli, 1996) y VIH positivo (De la Revilla, Marcos-Ortega, Castro-Gómez, Aybar-Zurita, Marín-Sánchez, & Mingorance-Pérez, 1994; Remor, 2002). A mayor puntuación, mayor apoyo social en el estudio de la validación española se describe un alfa de Cronbach para la escala total de 0,90.

La escala Duke-UNC-11 es una herramienta que permite la evaluación cuantitativa del apoyo social en dos dimensiones de este: la confidencial (personas a las que comunicar sentimientos íntimos) y la afectiva (personas que expresan sentimientos de empatía). El apoyo social, entendido como interrelación entre el individuo y su medio, ha demostrado su relación con el estado de salud y la autopercepción de este (Melguizo, 2002).

#### **1.7.5 Investigaciones semejantes sobre redes de apoyo social en pacientes con VIH/SIDA**

Existe evidencia empírica que demuestra que la escasa calidad de las relaciones sociales se asocia con problemas de salud y que las personas aisladas socialmente tienen mayores tasas de mortalidad y morbilidad (Cohen & Syme, 1985; House & Kahn, 1985).

De este modo, las personas que viven con SIDA todavía encuentran significativas dificultades como: estigma y prejuicio; acceso a la asistencia en salud; vínculos de empleos; relaciones con profesionales de salud; vivencia de la sexualidad; soporte social ampliado; relaciones familiares; y alteraciones corporales y percepción de la autoimagen (Costa, Oliveira, Gomes, & Formozo, 2014).

Mientras que un estudio en 2007 con el objetivo de validar el cuestionario de apoyo social funcional (Duke-UNC-11) en una muestra de 67 personas seropositivas al VIH del noroeste de México donde se alcanzaron valores elevados de apoyo social percibido en la totalidad de las preguntas y con un alpha de Cronbach de 0,92 (Piña & Rivera, 2007).

Otro estudio en Mexico sobre redes de apoyo social buscaba conocer las redes de apoyo social de las mujeres que viven con VIH en el Estado de Veracruz y municipios por medio de un estudio cualitativo arrojó resultados en el contexto de las mujeres que viven con VIH en el cual se identificaron como redes de apoyo social en primer lugar la familia (madre, hermanos e hijos), en segundo lugar se encuentran los amigos, en tercer y cuarto lugar trabajo-estudio así como vecinos y en quinto lugar se encontro el CAPASITS (López, 2014).

Las personas que viven con SIDA todavía encuentran dificultades significativas como: Estigma y prejuicio, acceso a la asistencia en salud, vínculos de empleos, relaciones

con profesionales de salud, vivencia de la sexualidad, soporte social ampliado, relaciones familiares, percepción de la autoimagen (Costa, Oliveira, Gomes, & Formozo, 2014).

Crook, Browne, Roberts y Gafni (2005), en Canadá examinaron el impacto de las variables sociodemográficas, la calidad de vida, el apoyo social sobre la utilización del servicio de salud en personas que viven con el VIH/SIDA. Se encontró que la mayoría de las personas que acudían a los servicios sanitarios vivían solas y que su salud en general era más deteriorada, pero el hecho de acudir con mayor frecuencia a la atención médica lograba que los niveles de depresión y de salud funcional fueran equivalentes a las personas que utilizaban poco los servicios de salud y tenían mayor apoyo social, aunque esto implicaba considerablemente más gastos para los servicios de sala de urgencias y terapias complementarias.

Un estudio descriptivo transversal en 2015 buscaba describir el estigma social en la atención de personas con VIH/SIDA con una muestra por conveniencia de 1 253 estudiantes y profesionales de las áreas de la salud de Medellín, matriculados o egresados de algunas de las seis universidades que ofrecen pregrados en estas áreas en la ciudad como resultados las mayores frecuencias de estigma correspondieron al trato diferencial que brindarían a personas con VIH/SIDA (57.2%), el considerar necesario crear hospitales exclusivos para este grupo (52.5%), el que la atención de estos pacientes incrementa el riesgo de infección (49.7%) y la necesidad de aislar a los seropositivos (43.3%). Los principales predictores del estigma social fueron el programa académico, la realización de la prueba presuntiva y el semestre de estudio, esta investigación concluyo que el estigma social fue mayor en los primeros ciclos de formación y se corrobora la necesidad de mejorar las estrategias de comunicación, información y educación en salud para combatir el estigma (Trejo, et al., 2011).

Sin lugar a dudas, la calidad percibida en la atención y las redes de apoyo son temáticas que se han estudiado en todas partes del mundo y que llevan consigo la importancia de investigarlas para generar cambios sea cual fuere la población de estudio. Pero acorde a la literatura encontrada se han estudiado individualmente, al momento de la realización de este estudio no se encontraron investigaciones que unieran estos dos temas y buscaran confluir para ser usados en pro de la población que vive con VIH/SIDA.

La temática central de esta investigación sobre calidad percibida en la atención en VIH/SIDA y sus redes de apoyo consideró evaluar, analizar a profundidad las dificultades o necesidades de las personas que viven con el VIH, atendiendo las demandas planteadas por ellos desde su perspectiva personal, tan sólo representa el primer y obligado paso para contribuir en la creación de instrumentos o programas de intervención con el fin principal que beneficiar a esta población. En los siguientes capítulos se inicia con el desarrollo de la actual investigación desde el planteamiento del problema, su justificación, objetivos, método e instrumentos, resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones.

## **II. PLANTEAMIENTO**

## **2. Planteamiento del Problema**

De suma relevancia es mostrar a las instituciones datos que le permitan evaluar y comprender la calidad de sus servicios. Como ya se ha señalado a lo largo de esta tesis, una forma de hacerlo ha sido mediante la evaluación objetiva y subjetiva con el fin de lograr la satisfactoria percepción de expectativas del usuario respecto a la atención que se le brinda. Así, este indicador es esencial, entre otras cosas para la mejora continua de la calidad. En Colombia y en México, lugares en donde se realizó este estudio, se han establecido diversas Leyes, normas y Decretos, en donde se introduce el principio de calidad, bajo el cual se contempla la necesidad de crear diversos mecanismos de control a los servicios de salud, para garantizar a los usuarios la calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral y continua.

Además, la temática es relevante de investigar, particularmente en cuanto a que la atención brindada a personas con VIH/SIDA va dirigida a mantener el bienestar físico, mental y social, y un estado de salud óptimo de las personas que padecen esta problemática de salud; la atención proporcionada por el equipo de salud, y las personas que le rodean (redes de apoyo social), la calidad del servicio que se brinda debe medirse y evaluarse de forma sistemática; por cuanto lo que se espera es conocer de forma permanente, el cómo se está ofreciendo la atención y en qué aspectos específicos habría que plantearse acciones de mejora continua.

Dado lo anterior, cobra relevancia el planteamiento del Centro Nacional para la Prevención y el Control del VIH y el SIDA (CENSIDA) en 2009, respecto a la entrega del servicio a los pacientes con VIH/SIDA, que en algunas ocasiones la persona puede percibir (sin que necesariamente esto se relacione con la realidad), que el personal de salud lo estereotipa o presenta actitudes enjuiciadoras y discriminatorias, lo que ocasiona que el usuario infectado evite atenderse adecuadamente; con todas las consecuencias que esto conlleva (por ejemplo, que el usuario presente poca o nula adherencia al tratamiento).

La relevancia del anterior planteamiento consideró en este estudio la posibilidad de establecer una investigación transcultural, comparando usuarios colombianos y mexicanos que viven con VIH/SIDA; específicamente en la manera de autoperibirse como

“excluidos” de la atención adecuada, como ya se señaló no necesariamente acorde al hecho real por vivir con esta enfermedad. Es importante destacar, que los estudios de este corte tienen la suposición de que todos los procesos psicológicos básicos son comunes en todos los miembros de las especies y que la cultura influencia el desarrollo y visualización de diferentes características psicológicas (González, López, Zapata, Cala, & Dalouh, 2016). En este sentido la presente investigación realizó comparaciones metodológicamente cuidadas, empleando gran variedad de principios de los métodos mixtos de investigación (cuantitativos-cualitativos), e interpretaciones de similitudes y diferencias que fueron consideradas en cuanto a los significados culturales de cada muestra estudiada.

Sumado a lo anterior, se encuentra la percepción respecto al entorno social en el que el individuo se desenvuelve; un estudio reporta que, a menor tiempo de diagnóstico, se tiene una mayor probabilidad de ser socialmente aislado, y probablemente con menor acceso a los servicios de salud debido al miedo a la revelación del estado serológico positivo (Simbaqueba, Pantoja, Castiblanco, & Avila, 2010). Estos resultados demuestran la importancia de continuar con investigaciones que aborden la percepción individual respecto al estigma y la discriminación en VIH y SIDA.

Por todo lo señalado, la presente tesis se planteó responder a la siguiente pregunta de investigación:

*¿Qué diferencias existen entre la calidad percibida en la atención en VIH/SIDA y redes de apoyo social entre usuarios del servicio de instituciones de salud en Bogotá, Colombia y Pachuca Hidalgo, México; y cómo se comprenden estas diferencias?*

### **3. Justificación**

Como ya se ha señalado, el VIH/SIDA es uno de los principales problemas de salud pública que ha tenido que enfrentar la humanidad en los últimos años, tanto por sus características como por su distribución, y ha sido considerado como una pandemia que ha resultado ser un verdadero desafío para los sistemas de salud de todo el planeta. Una de las características de esta problemática de salud, es que no sólo hay afectación biológica de las personas que desarrollan esta enfermedad, sino que a su vez crea un deterioro a nivel del entorno familiar, laboral, económico, político y social lo que genera rechazo, estigma y hasta discriminación; como resultado el aislamiento y el consecuente daño psicológico para las personas que viven con la enfermedad. Específicamente, este tipo de conductas nocivas que el usuario percibe frente a su atención en salud afectan la adherencia al tratamiento antirretroviral. Es una situación que llega a ser tan grave, que la “muerte social” puede adelantarse a la biológica, haciendo que las personas afectadas con mayor riesgo no se acerquen a los servicios públicos de salud (Cuadra Hernández, 2009).

Ahora bien, las instituciones en las que se realizó este estudio fueron incluidas debido a la semejanza en los procedimientos de atención a personas con VIH/SIDA; así mismo, que los respectivos Comités de Ética e Investigación de ambas instituciones autorizaron la realización del protocolo de investigación.

El Hospital Universitario Barrios Unidos Méderi (HUBU) maneja un programa llamado “B24” (Méderi, 2019) mencionado de esta forma por el código de diagnóstico para identificar esta patología en la Clasificación Internacional de Enfermedades CIE-10 (OMS, 2016), que consta de un protocolo especial que cuenta con los servicios de medicina general, enfermería, infectología, nutrición, psicología, medicina familiar, trabajo social y química farmaceuta. Y el ISSSTE, brinda los mismos servicios que el HUBU para su población con VIH/SIDA.

Por lo anterior, se planteó esta investigación para lograr una profunda comprensión sobre la calidad de los programas de atención en VIH/SIDA y redes de apoyo social de tipo hospitalario, teniendo en cuenta la percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio. Fue un estudio comparativo de dos muestras de usuarios de servicio de servicio de

dos países latinoamericanos Colombia y México; que contempla la posibilidad de la utilidad de estudios con metodología de corte mixta.

Esta investigación aporta conocimiento y propone estrategias o acciones encaminadas al bienestar de la población con VIH/SIDA, mediante los resultados arrojados en la aplicación de instrumentos y la realización de entrevistas, que evidenciaron la autopercepción de los participantes en las áreas de calidad y redes de apoyo social.

Como se trató de una investigación transcultural, los resultados serán de ayuda para cada país respecto al mejor manejo de estos usuarios, y aportan al conocimiento de estrategias que tanto México y Colombia estén generando con el fin de integrar estas acciones en ambas instituciones en las que se realizó el trabajo de campo.

## **4. Objetivos**

### **4.1 Objetivo General**

Explorar, describir y explicar la calidad percibida de la atención y redes de apoyo social, desde la perspectiva de los usuarios con VIH/SIDA que acuden a recibir atención en el HUBU en Bogotá, Colombia, y el ISSSTE en Pachuca de Soto, Hidalgo, México.

### **4.2 Objetivos Específicos.**

En un primer momento metodológico, específicamente en una primera muestra de participantes:

- 1) Describir y comparar a los participantes (mexicanos y colombianos) del estudio en cuanto a variables de diagnóstico y tratamiento, demográficas y socioeconómicas.
- 2) Describir y comparar a los participantes (mexicanos y colombianos) del estudio respecto a la calidad percibida de la atención (aspectos tangibles e intangibles) de los programas de VIH/SIDA en cada una de las instituciones involucradas en el estudio.
- 3) Describir y comparar a los participantes (mexicanos y colombianos) del estudio respecto a la percepción de las redes de apoyo social (en sus componentes afectivo y de confianza) de los programas de VIH/SIDA en cada una de las instituciones involucradas en el estudio.
- 4) Determinar si existe diferencia en la percepción de la calidad en la atención (en su componente calidad percibida) y redes de apoyo social (en su componente apoyo de confianza) entre los pacientes de las instituciones participantes.
- 5) Determinar la asociación entre la percepción de la calidad de la atención y la percepción de redes de apoyo social de los programas de atención en VIH/SIDA, por los usuarios del servicio (mexicanos y colombianos).
- 6) Demostrar que la medición de los factores aspectos tangibles del instrumento SERVQHOS y apoyo de confianza del instrumento DUKE pueden dar respuesta a la calidad percibida en la atención de los usuarios con VIH/SIDA de las instituciones participantes.

En un segundo apartado metodológico, que correspondió a una segunda muestra de participantes:

- 7) Explorar y describir a través de entrevistas semi-estructuradas aplicadas en usuarios que viven con VIH/SIDA (mexicanos y colombianos), categorías y sub-categorías como: a) Conocimientos sobre VIH/SIDA, b) Noticia sobre el diagnóstico, c) Cambios en el estilo de vida a partir del diagnóstico, d) Calidad percibida en la atención de la institución y servicios, e) Salud mental, f) Historia de pareja, g) Redes de apoyo social, h) Comunicación interpersonal, i) Discriminación, j) Tratamiento Antirretroviral, k) Consumo de sustancias tóxicas, l) Alimentación, m) Sueño, n) Ejercicio.

## 5. Hipótesis

Respecto al primer momento del estudio:

**Ho:** No existen diferencias estadísticamente significativas entre la calidad percibida de la atención y la percepción de redes de apoyo social entre los usuarios con VIH/SIDA atendidos en instituciones de salud en Bogotá, Colombia y Pachuca, Hidalgo, México.

**H1:** Existen diferencias entre la calidad percibida de la atención y las redes de apoyo social entre los usuarios con VIH/SIDA atendidos en instituciones de salud en Bogotá, Colombia y Pachuca, Hidalgo, México.

**Ho:** No existen diferencias estadísticamente significativas entre las medias de los factores de calidad percibida y apoyo social de confianza de los usuarios con VIH/SIDA de HUBU e ISSSTE.

**H1:** Existen diferencias entre las medias de los factores de calidad percibida en la atención y apoyo social de confianza de los usuarios con VIH/SIDA atendidos en instituciones de salud de Bogotá, Colombia y Pachuca, Hidalgo, México.

**Ho:** No existe correlación directamente proporcional entre los factores de apoyo de confianza y apoyo afectivo de los usuarios con VIH/ SIDA de ISSSTE y HUBU.

**H1:** Existe correlación estadísticamente significativa y directamente proporcional entre los factores de apoyo de confianza y afectivo en los usuarios con VIH/SIDA de las instituciones ISSSTE y HUBU.

**Ho:** No existe correlación directamente proporcional entre los factores de calidad percibida y aspectos tangibles de los usuarios con VIH/ SIDA de ISSSTE y HUBU.

**H1:** Existe correlación estadísticamente significativa y directamente proporcional entre los factores de calidad percibida y aspectos tangibles en los usuarios con VIH/SIDA de las instituciones ISSSTE y HUBU.

**Ho:** No existe una relación lineal entre los factores tangibles y apoyo de confianza para predecir el factor de calidad percibida en los usuarios con VIH/SIDA de las instituciones mencionadas.

**H1:** Existe una relación lineal entre los factores tangibles y apoyo de confianza para predecir el factor de calidad percibida en los usuarios con VIH/SIDA de las instituciones mencionadas.

### **III. MÉTODO**

A continuación, se describen los elementos que integraron el método de este estudio, considerando dos momentos metodológicos.

## ***6. Diseño y Tipo de Estudio***

El diseño es no experimental, el tipo de estudio es transversal, correlacional y explicativo. Se realizó una investigación utilizando metodología mixta, aplicando instrumentos cuantitativos y técnicas cualitativas, con el propósito de profundizar y comprender el objeto de investigación.

## 7. Definición de Variables

**Tabla 2**

*Descripción de variables de estudio*

| VARIABLE                                            | DEFINICIÓN<br>CONCEPTUAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | DEFINICIÓN<br>OPERACIONAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | INTER-<br>RELACIÓN | NATURALEZA   | ESCALA DE<br>MEDICIÓN | OBJETIVO<br>POR EL<br>CUAL SE<br>UTILIZA                                                        |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Calidad<br/>percibida<br/>en la<br/>atención</b> | “Calidad Percibida”<br>consiste en una ecuación<br>entre las expectativas y<br>percepciones que<br>determinan el nivel de<br>satisfacción del usuario<br>(Borre & Vega, 2014).<br>Calidad percibida de los<br>usuarios hace referencia<br>a la medición de la<br>satisfacción de los<br>usuarios de acuerdo con<br>la atención prestada,<br>sugerencias, opiniones<br>lo que permitirá definir<br>atributos de calidad,<br>oportunidad,<br>conveniencia,<br>confidencialidad,<br>participación, seguridad<br>y apoyo de la asistencia | <b>Cuestionario<br/>SERVQHOS</b><br><br>Está dividido en<br>dos partes: escala<br>de <u>Aspectos<br/>tangibles</u> (Ítem<br>1,2,3,5) e<br><u>Aspectos<br/>intangibles</u> (Ítem<br>4,6,7,8,9,10,11,12,1<br>3,14,15 y 16).<br><br>Con 16 ítems<br>puntuados de 1 a 5<br>(Escala Likert)<br>miden calidad<br>percibida en la<br>atención, siendo: 1<br>“mucho peor de lo<br>que esperaba” hasta | Dependiente        | Cuantitativa | Intervalar            | <u>Aspectos<br/>Tangibles</u><br><br><u>Aspectos<br/>Intangibles/<br/>Calidad<br/>Percibida</u> |

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |               |              |            |                                                                      |  |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|------------|----------------------------------------------------------------------|--|
|                              | (Vargas, Valecillos, & Hernández; 2013).                                                                                                                                                                                                                        | 5 “mucho mejor de lo que esperaba” (Barragán & Manrique, 2010).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |               |              |            |                                                                      |  |
| <b>Redes de apoyo social</b> | Redes de apoyo social “Proceso interactivo en donde se obtiene ayuda emocional, instrumental y afectiva de la red social que nos rodea, teniendo un efecto protector sobre la salud y amortiguador del estrés que supone una enfermedad” (Ponce, et al., 2009). | <b>Cuestionario de apoyo social funcional Duke-UNC-11</b><br><br>Consta de 11 preguntas (Escala Likert) con cinco opciones de respuesta, que van de 1 “mucho menos de lo que deseo/quiero” a 5 “tanto como deseo/quiero”. El instrumento se divide en dos subescalas: <u>Apoyo social afectivo</u> (ítems 1, 4, 6, 7, 8 y 10) y <u>Apoyo social de confianza</u> (ítems 2, 3, 5, 9 y 11). Las puntuaciones mínimas y máximas por subescala oscilan entre 6 y 30 para la primera, 5 y 25 | Independiente | Cuantitativa | Intervalar | <u>Apoyo Social Afectivo</u><br><br><u>Apoyo Social de Confianza</u> |  |

|                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |             |
|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
|                                                                 | para la segunda estimándose que existe <i>apoyo social afectivo</i> si se obtiene un mínimo de 18 puntos y <i>apoyo social de confianza</i> si se obtiene un mínimo de 15 puntos (Piña & Rivera, 2007).                                                                                                                                                                         |             |
| <b>Calidad percibida en la atención y Redes de apoyo social</b> | <b>Entrevista semiestructurada</b><br><br>Para usuarios con VIH/SIDA: Con uso del <i>Método Biográfico</i> que se limita al entorno de vida de un individuo de una comunidad por medio de los <u><i>Relatos de Vida</i></u> de los usuarios (López, 2011). Con <i>las categorías</i> Conocimientos sobre VIH/SIDA, Noticia sobre el diagnóstico, Cambios en el estilo de vida a | Cualitativa |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | partir del diagnóstico, Calidad percibida en la atención de la institución y servicios, Salud mental, Historia de pareja, Redes de apoyo social, Comunicación interpersonal, Discriminación, Tratamiento Antirretroviral, Consumo de sustancias toxicas, Alimentación, Sueño, Ejercicio. |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### Variables Intervinientes:

| VARIABLE           | DEFINICIÓN CONCEPTUAL                                  | DEFINICIÓN OPERACIONAL              | INTER-RELACIÓN     | NATURALEZA  | ESCALA DE MEDICIÓN | OBJETIVO POR EL CUAL SE UTILIZA                     |
|--------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------|-------------|--------------------|-----------------------------------------------------|
| <b>Procedencia</b> | Lugar donde habita                                     | A través de Cuestionario entrevista | de y Independiente | Cualitativa | Nominal            | 0 = Bogotá, Colombia<br>1 = Pachuca de Soto, México |
| <b>Sexo</b>        | Condición Orgánica que distingue al hombre de la mujer | A través de Cuestionario entrevista | de y Independiente | Cualitativa | Nominal            | 0 = Femenino<br>1 = Masculino                       |

|                                    |                                                                                                                                                               |                                                                                                                      |               |              |         |                                                                                                                              |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Edad</b>                        | Periodo de tiempo transcurrido desde el nacimiento hasta la edad actual                                                                                       | Se obtendrá mediante interrogatorio directo en Años Cumplidos Al momento del análisis se dicotomizará esta variable. | Independiente | Cuantitativa | Razón   | Años Cumplidos                                                                                                               |
| <b>Escolaridad</b>                 | Niveles que conforman el Sistema Educativo Nacional.                                                                                                          | A través de y Cuestionario entrevista                                                                                | Independiente | Cualitativo  | Ordinal | 0=Sin Estudios<br>1 = Primaria<br>2= Secundaria<br>3=Bachillerato/Preparatoria<br>4=Profesional/Licenciatura<br>5 = Posgrado |
| <b>Estado Civil</b>                | Condición de una persona según el registro civil en función de si tiene o no pareja y su situación legal respecto a esto.                                     | A través de y Cuestionario entrevista                                                                                | Independiente | Cualitativa  | Nominal | 0 = Soltero<br>1 = Casado<br>2 = Viudo<br>3= Divorciado<br>4= Unión Libre                                                    |
| <b>Situación Laboral/Ocupación</b> | Toda persona natural que preste servicios personales intelectuales o materiales, bajo dependencia o subordinación, y en virtud de un contrato de trabajo o no | A través de y Cuestionario entrevista                                                                                | Independiente | Cualitativa  | Nominal | 0 = Empleado<br>1 = Desempleado<br>2 = Jubilado<br>3= Pensionado<br>4= Hogar<br>5=Estudiante                                 |

|                              |                                                                                                                                                                                 |                                                                                 |         |                      |              |         |                                  |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------|----------------------|--------------|---------|----------------------------------|
| <b>Tiempo de Diagnóstico</b> | Tiempo que transcurre desde la fecha del diagnóstico o el comienzo del tratamiento de una enfermedad hasta que ésta empieza a empeorar o diseminarse a otras partes del cuerpo. | A través de Cuestionario Al momento del análisis se dicotomizará esta variable. | de      | Independe-<br>diente | Cuantitativa | Razón   | Días<br>Semanas<br>Meses<br>Años |
| <b>Tratamiento</b>           | Recibe tratamiento por parte de alguna otra institución u organismo                                                                                                             | A través de Cuestionario y entrevista                                           | de<br>y | Independe-<br>diente | Cualitativa  | Nominal | 0=Si<br>1= No<br>2=Cuál          |

## **8. Instrumentos y Técnicas**

En el siguiente apartado se describen los instrumentos y técnicas utilizados para la realización de este estudio.

### **8.1. Cuestionario para evaluar la calidad percibida del usuario frente al servicio de salud SERVQHOS**

El marco metodológico de este proyecto tiene en primera estancia para el desarrollo de este rubro, la medición de la calidad de la atención; la aplicación de un instrumento llamado *Cuestionario SERVQHOS para evaluar la calidad percibida del usuario frente al servicio de salud* (Anexo 1). Este Cuestionario fue desarrollado en España, con el fin de contar con una herramienta en el sector hospitalario, que permitiera conocer la calidad percibida, este cuestionario es una adaptación de una escala denominada SERVQUAL, la cual se obtuvo a partir del Modelo de Calidad denominado discrepancia entre expectativas y percepciones, aplicado al sector de los servicios. El Cuestionario SERVQHOS ha demostrado un mejor comportamiento que su antecesor para ser utilizado en salud (ver Anexo 1).

Finalmente, este Cuestionario fue utilizado y validado por Barragán y Manrique en 2010 Cuestionario de Calidad Percibida (SERVQHOS-E) versión validada para enfermería, tomada a su vez del SERVQHOS original de Mira y colaboradores (Mira , Aranaz, Rodríguez, Castell , & Vitaller, 1998). Dicha versión está dividida en tres partes: 1) Escala de aspectos tangibles e intangibles con 16 ítems puntuados de 1 a 5 (escala Likert) que miden calidad percibida, 2) Datos de opinión, y 3) Datos sociodemográficos. Además, posee confiabilidad Alpha de Cronbach de 0.96 (Barragán & Manrique, 2010).

### **8.2. Cuestionario de Apoyo Social Funcional DUKE-UNC-11**

El instrumento consta de once preguntas que se miden en un formato tipo Likert con cinco opciones de respuesta, que van de 1 (mucho menos de lo que deseo/quiero) a 5 (tanto como deseo/quiero); en su versión original el instrumento se divide en dos subescalas: a) Apoyo social *afectivo* (preguntas 1,4, 6, 7, 8 y 10), y b) Apoyo social *de confianza* (preguntas 2, 3, 5, 9 y 11). Las puntuaciones mínima y máxima por subescala oscilan entre 6 y 30 para la primera, así como entre 5 y 25 para la segunda, estimándose que existe apoyo social

afectivo si se obtiene un mínimo de 18 puntos y de confianza si se obtiene un mínimo de 15 puntos (Fernández et al., 2001).

El Cuestionario de Apoyo Social Funcional Duke-UNC-11 de Broadhead y colaboradores (1988), ha sido validado en España tanto en población general el cual obtuvo valores de consistencia interna alfa de Cronbach para la escala total de 0,90 (Bellón, Delgado, Luna del Castillo, & Lardelli, 1996) como con personas seropositivas al VIH con un alfa de Cronbach de 0,93 y 0.90 respectivamente (De la Revilla, Marcos-Ortega, Castro-Gómez, Aybar-Zurita, Marín Sánchez, & Mingorance-Pérez, 1994; Remor, 2002). Finalmente, fue validado en México por Piña y Rivera (2007) en personas seropositivas al VIH con una confiabilidad de Alpha de Cronbach de 0.92 (ver Anexo 2).

### **8.3. Entrevista semi-estructurada para usuarios**

Con uso del Método Biográfico que se limita al entorno de vida de un individuo de una comunidad se realizaron Relatos de Vida. Al respecto, Atkinson (1998) describe la historia de vida como “el método de investigación cualitativa para reunir información sobre la esencia subjetiva de la vida entera de una persona, un relato de vida es una narración bastante completa de toda la experiencia de vida de alguien en conjunto, remarcando los aspectos más importantes” (p. 3).

Dada la relevancia de la información recabada en esta investigación, a continuación, se profundiza al respecto de la técnica empleada. El abordaje cualitativo forma parte de la larga tradición de las ciencias sociales. En los clásicos, los trabajos de Dilthey (1948), Simmel (1986) y Weber (1969) han insistido en la importancia de la interacción social, de la actividad con sentido y creativa de los actores, y en las múltiples dimensiones de la subjetividad. Los estudios a partir de biografías sean como método, sean como enfoque, como instrumento de investigación o como estudio de caso que verifica tal o cual teoría, han revalorizado esa tradición desde diversas perspectivas y orientaciones.

El método biográfico describe, analiza e interpreta los hechos de la vida de una persona, para comprenderla en su singularidad o como parte de un grupo, según Creswell (1998) es la historia de vida de una persona escrita por otro, usando todo tipo de

documentos. Para el sociólogo Ferrarotti (1988) el relato de una vida debe verse como el resultado acumulado de las múltiples redes de relaciones que, día a día, los grupos humanos atraviesan, y a las que se vinculan por diversas necesidades.

El relato de vida o “story life” es una reflexión de lo social a partir de un relato personal, se sustenta en la subjetividad y la experiencia del individuo, no teniendo que ser este último una persona especial, ya que solo basta con ser parte de la sociedad a la cual se estudia. El relato de vida es una entrevista que busca conocer lo social a través de lo individual, se refiere a un relato pronunciado en primera persona, ya que lo que se intenta rescatar son las experiencias de ese individuo. Casi nunca se pretende que sea exhaustivo, sino que se centra en algún momento o aspecto de su vida. Una vez producido el relato, el análisis de este lleva a tres pasos fundamentales: 1) Presentar las acciones casi con lujo de detalle, como una parte etnográfica y como base para interpretar, 2) Encontrar los códigos socioculturales de esos hechos y 3) Interpretarlos en relación con la Teoría (Mallimaci & Giménez, 2014). Lo anterior explica por qué se decidió realizar un relato de vida y recoger la información de los usuarios a través de entrevistas semiestructuradas, las cuales se realizaron en un contexto binacional (Colombia-México).

### **Procedimientos de recolección de datos en la entrevista:**

En este estudio se diseñó una *entrevista semiestructurada* (Ver Anexo 3), la cual se conformó de los siguientes elementos o aspectos por analizar:

- **Conocimientos sobre VIH/SIDA:** Conocimientos de una persona permitiéndole obtener saberes sobre el VIH/SIDA desde su definición, mecanismos de transmisión y cuidados ahora que vive con el virus.
- **Noticia sobre el diagnóstico:**
  - Maneras de enterarse de la noticia: modos en el que se enteró, estudios de laboratorio (Prueba Elisa y Wester blot) durante el embarazo, cirugía, presentando síntomas, cansancio, mareos, vómito que le generaría ir a consulta.
  - Sentimientos en torno a la noticia: emociones que invaden al enterarse enojo, miedo, angustia, tristeza, preocupación.

- **Cambio en el estilo de vida:**

Antes (actividades cotidianas que realizaba antes de vivir con VIH y que se relacionan con los cuidados de salud.

Durante la noticia (en el momento en el cual ya conoce que es portador y modifica actividades cotidianas).

Ahora (actividades cotidianas o hábitos ahora que vive con VIH y que se relacionan con los cuidados de su salud.

- **Calidad percibida en la atención de la institución (HUBU/ISSSTE) y servicios ofrecidos:** proceso que tiene como finalidad lograr atender las necesidades del usuario en la institución de manera satisfactoria en los diversos servicios que ofrecen los hospitales.

Indicaciones médicas: todas las recomendaciones que el profesional de salud de la institución le manifiesta al usuario seropositivo para el cuidado de su salud, prevención de enfermedades oportunistas que desarrollen la etapa de SIDA.

- **Salud Mental:**

Preocupaciones: situaciones en las cuales la persona esta intranquila o con temor por alguna situación: hijos, dinero, el VIH/SIDA, falta de aceptación de la gente al saber que es seropositiva.

Motivación: aquellas personas, cosas, situaciones que impulsan a la persona a encontrarle sentido a su vida.

Miedo: Sentimiento desagradable en la persona provocado por la percepción de un peligro real o supuesto presente, futuro o pasado ej: abandono, discriminación, a morir.

Creencias: religión que practica ahora o si antes la realizaba.

- **Historia de Pareja:**

Violencia: Comportamiento que provoca daños físicos o psicológicos a otras personas, en caso de ser violentado por su pareja o algún familiar.

Apoyo: ayuda física y emocional combinada con amor que la pareja brinda a la persona seropositiva ahora que vive con VIH, por ejemplo: no lo discriminan, lo motivan a que se adhiera al tratamiento.

- **Redes de apoyo social:**

Apoyo: aceptación, ayuda, cariño, ánimo que se le brinda a la persona seropositiva desde la noticia de la infección y en su vida presente con el VIH estas redes son: institución, hijos, padres, amigos, vecinos u otra persona que refiera el usuario.

- **Comunicación Interpersonal**

Quién sabe/Quien no: son las personas que conocen o no el diagnóstico del VIH, estas personas pueden ser la anteriormente mencionadas en redes, pero no son necesariamente el apoyo de la persona.

Motivos por los cuales las personas están o no enteradas de la infección: son diferentes según la persona, diferentes contextos y en relaciones sociales que tengan con las personas, comparten la noticia con la familia, amiga de confianza, hijos, madres o sucede lo contrario.

Reacciones de las personas ante la noticia: actitud con la que la persona recibe la noticia, actitud positiva o negativa, se convierte en apoyo o no para la persona. Puede haber discriminación, abandono, rompimiento de lazos de amistad, se juzgue.

- **Discriminación de la persona que vive con VIH/SIDA**

Abandono: Sentimiento de la persona donde señala que pierde todo (familia, trabajos, amigos etc.) a causa de la enfermedad.

Falta de aceptación: complemento con abandono, surge cuando la persona siente que las personas que lo rodean no lo admiten en sus contextos debido a la enfermedad.

- **Tratamiento Antirretroviral**

Adherencia al tratamiento: Consume el medicamento de acuerdo con las indicaciones médicas proporcionadas por las instituciones y que a pesar de sus

actividades no se le olvida tomarlo, ya que es indispensable para su salud y que evite un aumento de carga viral.

Efectos negativos: son conductas negativas que trae consigo el consumir el tratamiento antirretroviral a causa de este como pueden ser: dolor de cabeza, pesadillas, irritación estomacal, miedo, angustia. Lo que provoca rechazo o abandono del medicamento para tomarlo.

- **Consumo de sustancias tóxicas**

Alcohol: Bebidas alcohólicas consumidas antes y después por el paciente, siendo este un factor de riesgo para desarrollar SIDA.

Tabaco: tiene el hábito de fumar.

Drogas Ilícitas: Consume alguna droga ej: marihuana, cocaína etc.

- **Alimentación**

Calidad de alimentos: cantidad y calidad de alimentos que ingiere antes de vivir con VIH y después con la finalidad de saber si hubo cambios con respecto a la enfermedad

Dieta: régimen que se realiza a favor de su salud a través de la modificación de alimentos.

- **Sueño**

Hábitos de sueño: Calidad de sueño, pero también a los comportamientos positivos o negativos que realiza una persona antes de dormir o durante su sueño y que repercuten en la salud (desvelos, insomnios, pesadillas, entre otros).

- **Ejercicio**

Realiza o no ejercicio: Actividades físicas que realizan o realizaba antes de vivir con VIH/SIDA, motivos que hicieron dejar o retomar esta actividad.

Ventajas: Beneficios que les traen consigo mismo al realizar la actividad física.

## ***9. Criterios de inclusión, exclusión y eliminación***

### **Criterios de Inclusión**

- Usuarios con VIH/SIDA que son atendidos en las Instituciones antes citadas
- Mayores de edad
- Con tratamiento antirretroviral

### **Criterios de Exclusión**

- Usuarios con algún déficit cognitivo que pudieran alterar resultados del estudio

### **Criterios de Eliminación**

- Usuarios que no acepten participar en el estudio
- Usuarios que no realicen el llenado correcto de la Encuesta (25% de las preguntas no concluida).

## **10. Población y Muestra**

### **10.1. Población de estudio**

Usuarios diagnosticados con VIH/SIDA del HUBU de Bogotá Colombia y del ISSSTE en Pachuca de Soto, Hidalgo México.

### **10.2. Descripción de la muestra**

#### ***Características sociodemográficas***

En el estudio se incluyeron N=222 usuarios con diagnóstico de VIH/SIDA, una población de n=110 para el ISSSTE ubicado en Pachuca de Soto, Hidalgo, México; y una muestra de n=112 para el HUBU que se encuentra en Bogotá, Colombia. Posteriormente, de manera aleatoria en cada grupo se eligió una submuestra de n=16 usuarios, respectivamente, de cada Hospital para realizar la fase cualitativa de la investigación.

Como parte de los objetivos de esta investigación se realizó el análisis descriptivo de la población, arrojó los datos de la población, que se pueden visualizar en la Tabla 3 y se describen posteriormente.

El análisis descriptivo encontró que la media de la población estudiada en ISSSTE fue de 45 años (*moda*=32, *DE*=10.9), con un rango de 27 a 74 años. Mientras que la población estudiada en HUBU tuvo una media de 50 años (*moda*= 51, *DE*=10.7) con un rango entre 21 y 75 años.

La distribución por sexo de las dos instituciones fue mayor en hombres, con un porcentaje de 90% (n=99) en ISSSTE frente a un 85% (n=95) en HUBU. Con respecto a la escolaridad el 48% (n=53) de los usuarios del ISSSTE tiene estudios hasta licenciatura/profesional; mientras que el 49% (n=55) de los usuarios de HUBU tiene estudios hasta Bachillerato/Preparatoria. La distribución por estado civil de los usuarios encuestados de mayor porcentaje en ISSSTE es soltero con un 52% (n=57), mientras que el 59% (n=66) también lo es en HUBU. Finalmente, la distribución por ocupación con mayor porcentaje en las dos instituciones fue de un 78% (n=86) empleado en ISSSTE, y el 64% (n=72) de usuarios en HUBU son pensionados.

**Tabla 3**

*Descripción de las características generales de estudio ISSSTE Pachuca de Soto, México y Hospital Universitario Barrios Unidos Méderi HUBU Bogotá, Colombia.*

| VARIABLE                           | ISSSTE - MEXICO<br>(n=110) |    | HUBU - COLOMBIA<br>(n=112) |    |
|------------------------------------|----------------------------|----|----------------------------|----|
|                                    | F                          | %  | F                          | %  |
| <b>Sexo</b>                        |                            |    |                            |    |
| Femenino                           | 10                         | 9  | 17                         | 15 |
| Masculino                          | 99                         | 90 | 95                         | 85 |
| <b>Escolaridad</b>                 |                            |    |                            |    |
| Sin Estudios                       | 1                          | 1  | 1                          | 1  |
| Primaria                           | 3                          | 3  | 12                         | 11 |
| Secundaria                         | 9                          | 8  | 8                          | 7  |
| Bachillerato/Preparatoria          | 23                         | 21 | 55                         | 49 |
| Profesional/Licenciatura           | 53                         | 48 | 33                         | 29 |
| Posgrado                           | 21                         | 19 | 3                          | 3  |
| <b>Estado Civil</b>                |                            |    |                            |    |
| Soltero                            | 57                         | 52 | 66                         | 59 |
| Casado                             | 31                         | 28 | 14                         | 12 |
| Viudo                              | 7                          | 6  | 11                         | 10 |
| Separado                           | 3                          | 3  | 7                          | 6  |
| Unión Libre                        | 12                         | 11 | 14                         | 13 |
| <b>Situación Laboral/Ocupación</b> |                            |    |                            |    |
| Empleado                           | 86                         | 78 | 24                         | 21 |
| Desempleado                        | 7                          | 6  | 7                          | 6  |
| Jubilado                           | 4                          | 4  | 3                          | 3  |
| Pensionado                         | 9                          | 8  | 72                         | 64 |
| Hogar                              | 3                          | 3  | 3                          | 3  |
| Estudiante                         | 1                          | 1  | 3                          | 3  |

### 10.3. Muestreo

Mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia participaron de N=222 usuarios diagnosticados con VIH/SIDA del ISSSTE en Pachuca, Hidalgo, México y del HUBU de Bogotá, Colombia. Es importante destacar que las instituciones del sector salud que se identificaron para esta investigación en México y Colombia atienden población con diagnóstico de VIH/SIDA.

## ***11. Procedimientos de recolección de datos***

### **11.1. Fase Cuantitativa**

**Método:** Se aplicaron a los usuarios a través de cuestionarios.

**Fuentes:** Cuestionarios

**Técnicas:** Se aplicaron personalmente a los usuarios; auto llenado de la encuesta (Medio papel)

#### **Procedimiento:**

Antes de la aplicación en cada institución, se realizaron dos pruebas piloto guardando el rigor ético y metodológico, con el fin de corregir aspectos de lenguaje para evitar interpretaciones erradas de las preguntas o el sesgo de no respuesta por falta de opción. Dichas modificaciones no alteraron de ninguna manera las propiedades psicométricas del cuestionario.

Se realizó prueba piloto en el Centro Ambulatorios para la Prevención y Atención del SIDA e ITS (CAPASITS) a n=15 usuarios del servicio en las fechas del 29 de septiembre al 6 de octubre del 2017. Posterior, se inició la aplicación de la primera fase en México, se realizó desde el 27 de enero del 2018 a mayo de 2018. Se realizó prueba piloto en el HUBU, en el mes de agosto de 2018 inmediatamente se inició la segunda fase del proyecto en Colombia en el mismo Hospital en las fechas de agosto a septiembre de 2018.

Los encuestadores fueron entrenados y participaron en la aplicación y ajuste del instrumento, lo cual garantizó la estandarización en la recolección de datos.

Previo explicación de la investigación y su participación en ella, se hizo entrega a cada usuario con el consentimiento informado y el cuestionario para su diligenciamiento. Se buscó la forma de que el paciente realizara el cuestionario en un ambiente privado, fuera de distracciones y en silencio.

## **11.2. Fase Cualitativa**

**Método:** Se aplicaron a los usuarios a través de Entrevista

**Fuentes:** Entrevista

**Técnicas:** Se aplicaron personalmente a los usuarios; audio grabaciones.

### **Procedimiento metodológico para la aplicación de las Entrevistas Semiestructuradas:**

Los entrevistadores fueron entrenados y participaron en la aplicación y ajuste del instrumento.

Prevía explicación de la investigación y su participación en ella, se hizo entrega a cada paciente con el consentimiento informado. Se buscó la forma de que la entrevista se realizara en un ambiente privado, fuera de distracciones.

Si bien las entrevistas apoyan el trabajo metodológico posterior, y su uso es exclusivo para la validación de las Categorías propuestas, es necesario mencionar el proceso seguido para su aplicación:

### **Selección de la muestra:**

La participación de los entrevistados fue voluntaria. Se preguntó a un grupo de usuarios diagnosticados con VIH/SIDA sobre el interés en participar en una Entrevista para investigación de Maestría. Posterior a ello, se realizó una charla informal con los usuarios interesados, explicando la metodología de las entrevistas y el propósito de esta. De los sujetos interesados, a partir de la conversación previa, se decidió entrevistar a aquellos que tuvieran disposición al trabajo y firmaran el consentimiento informado.

### **Realización de la entrevista:**

En cada una de las instituciones del estudio se abrió un espacio procurando beneficiar a los entrevistados; ya que se decidió hacer uso de un registro en audio (grabaciones), se realizaron las entrevistas en sitios con una cantidad mínima de sonido exterior (con el fin de garantizar una gran calidad en el audio obtenido) y en espacios cómodos para los

entrevistados, de forma tal que se sintieran a gusto para responder con total fluidez y sinceridad las preguntas formuladas. En ISSSTE se realizaron en salas de espera vacías mientras que en HUBU se realizaron en consultorios. Al momento de realizar la entrevista, se repitió la importancia y el objetivo de esta, se hizo una breve descripción de la investigación, y se hizo la lectura conjunta y posterior firma del “Consentimiento Informado”. El formato usado para este fin se puede consultar en los Anexos 4 y 5.

### **Preparación de las entrevistas para su análisis:**

Obtenido el audio de las entrevistas, se hizo su transcripción a formato texto (\*.docx). Para ello, todas las entrevistas fueron transcritas y se sometieron a varios filtros o revisiones por parte de los investigadores, con objeto de corregir errores en la calidad de la transcripción y aplicar correctamente los criterios de transcripción establecidos.

### **11.3. Comités de Ética e Investigación de las instituciones**

#### *Procedimiento y Aprobación*

Inicialmente se presentaron oficios permiso para aplicación de protocolo en HUBU e ISSSTE en el mes de mayo del 2017 (ver Anexos 8, 9 y 10), en el caso de ISSSTE se hizo una presentación breve del protocolo al Director de esta institución en el mes de junio del 2017 como resultado se programó una reunión con la coordinadora de enseñanza e investigación donde se hizo entrega del protocolo de manera formal dando a conocer el objetivo del estudio como también todo el proceso de aplicación, el cual fue aprobado en septiembre del 2017 sin embargo se entrega oficio oficial de aprobación para el mes de febrero del 2018 (ver Anexo 6).

Con respecto a HUBU, después de la entrega de oficios de permiso, se programa una reunión con la Directora de programas especiales de Méderi en el mes de junio del 2017 donde se presenta el protocolo y conjuntamente se trata el proyecto con un usuario del programa B24 e integrante de la Asociación de usuarios de Alto Costo del programa, se propone enviar el protocolo para su revisión por parte de la Asociación, en principio no se reciben comentarios favorables pero nuevamente se explica el propósito de la investigación

y se responden las dudas acerca del mismo, a lo cual se aprueba enviar al Centro de Investigaciones de Méderi (CIMED) en el mes de julio del 2017.

Posterior a esto, los profesionales del CIMED realizaron varias revisiones del protocolo, este proceso consto de cuatro meses (agosto a noviembre del 2017), se obtuvo comentarios y recomendaciones del epidemiólogo de Méderi, por consiguiente, se avaló para presentar el protocolo en una sesión del comité técnico de Méderi en el mes de Diciembre del 2017, donde fue evaluado y aprobado para seguir con el siguiente proceso con el Comité de Ética e investigaciones de la Universidad del Rosario (CEI-UR).

Durante los meses siguientes de enero a junio del 2018 se envió la documentación final (Última versión del protocolo con el consentimiento informado, Hoja de vida de los investigadores, Carta de sometimiento, Formato de información general, Formato de resumen, Hoja de datos principales), luego de realizar todos los ajustes metodológicos requeridos por parte de CIMED para presentar al CEI-UR. Este trabajo fue presentado en asocio con la Dra. Angela González Jefe de Programas Especiales de Méderi. El soporte de presentación al Comité Técnico de Investigaciones en Méderi fue el No. 20/2017, CIMED envió documentación en junio del 2018 al CEI-UR.

En el mes de julio del 2018 el CEI-UR socializo en sesiones el proyecto donde se generaron recomendaciones con respecto a la pertinencia de algunas preguntas en la entrevista por temor a generar afectación emocional en los usuarios, por lo que se retiró de la entrevista; también se hicieron cambios con respecto al consentimiento informado (ver Anexo 5) el cual necesito de validación por parte de un usuario del programa antes de la aplicación del proyecto, finalmente la aprobación por parte del comité se dio el 22 de Agosto del 2018 (ver Anexo 7).

#### **11.4. Aspectos éticos de la investigación en seres humanos**

Esta Investigación se califica **sin riesgo** y de acuerdo a la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud de Colombia y Artículo 11 menciona que son estudios que emplean técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y aquellos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas,

fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: revisión de historias clínicas, entrevistas, cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta, como también a lo que refiere el Artículo 15 sobre el consentimiento informado y confidencialidad en la investigación (Ministerio de Salud de Colombia, 1993). A su vez se tiene en cuenta el Decreto 1543 de 1997 que reglamenta el manejo de la infección por el Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH), el Síndrome de la Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA) y las otras Enfermedades de Transmisión Sexual (ETS) en su capítulo IV sobre investigaciones (Ministerio de la protección social, 1997).

Con respecto a México, en Materia de Investigación para la Salud en Seres Humanos, se tomó como base el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud y en su Artículo 17 como una investigación **sin riesgo** (Diario Oficial de la Federación, 1984) y la Norma Oficial Mexicana NOM-012-SSA3-2012, que establece los criterios para la ejecución de proyectos de investigación para la salud en seres humanos (Diario Oficial de la Federación, 2013b), a su vez se tuvo en cuenta la Norma Oficial Mexicana (NOM-010-SSA2-2010), para la Prevención y Control de la Infección por Virus de Inmunodeficiencia Humana en su capítulo siete sobre investigaciones (Diario Oficial de la Federación, 2010).

### **11.5. Recursos Logísticos**

#### **Recursos humanos**

**Aplicación México**, se contó con el apoyo de dos estudiantes de Psicología que cursaban el último semestre de la licenciatura/pregrado, se encontraban realizando el servicio social/práctica profesional en la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, y la investigadora principal que estuvo a cargo; el personal contó con preparación previa antes de la aplicación. A su vez el personal también realizó la aplicación de la prueba piloto.

**Aplicación Colombia**, el mismo procedimiento que se siguió en México se aplicó en Colombia, solo la investigadora principal realizó la aplicación.

### **Recursos metodológicos**

Cuestionarios validados y entrevista estructurada que permitieron evaluar la calidad percibida de la atención en los programas para personas con VIH/SIDA y las redes de apoyo social en instituciones de Pachuca de Soto, Hidalgo, México y Bogotá, Colombia.

### **Recursos materiales**

Papeleo para encuestas y grabadora de voz para entrevistas.

### **Recursos Técnicos**

Equipos de cómputo con software especializado en el manejo de datos estadísticos, tales como SPSS, ATLAS. Ti y Excel.

### **Recursos físicos**

Instalaciones del ISSSTE de Pachuca de Soto, Hidalgo México y Hospital Universitario Méderi Barrios Unidos de Bogotá, Colombia.

## ***12. Análisis estadístico y de contenido***

### **Fase Cuantitativa**

Se realizó el análisis estadístico a través del programa estadístico SPSS versión 23 en tres momentos:

1. Análisis descriptivo: frecuencia, porcentajes, media y desviación estándar de las variables calidad percibida en la atención, redes de apoyo y sociodemográficas.
2. Posterior a la realización de datos descriptivos se llevaron a cabo correlaciones de Pearson.
3. Finalmente, se realizó regresión lineal que arrojó un modelo predictivo de la variable dependiente en este caso calidad percibida.

### **Fase Cualitativa**

#### **Codificación de las Entrevistas Semi-estructuradas**

La codificación de las entrevistas se realizó haciendo uso del Software de Análisis de Datos ATLAS.ti®. Este software constituye una herramienta informática de análisis de información de tipo cualitativo, y brinda la posibilidad de trabajar con grandes volúmenes de datos. La decisión particular de hacer uso de ATLAS.ti® para esta investigación, se fundamentó en la posibilidad que brinda el Software de reducir la información obtenida a partir de las entrevistas transcritas, y con ello, filtrar los datos de interés para el propósito investigativo, en este caso llegar a la obtención de redes semánticas. Es importante mencionar que con la implementación del ATLAS.ti® en la investigación, no se pretende automatizar el proceso de análisis; se busca la segmentación de las entrevistas en citas, codificar esta información con las categorías de análisis asignando comentarios o anotaciones a las mismas. Los componentes de ATLAS.ti® para el análisis de las entrevistas, para esta investigación son:

*Unidad Hermenéutica:* la Unidad Hermenéutica constituye el sistema de agrupación de la información. Corresponde al contenedor o fichero conformado por los Documentos Primarios, y sus análisis correspondientes. Para esta investigación,

la Unidad Hermenéutica fue denominada “Análisis Cualitativo”, y los reportes obtenidos de las misma constituyen la principal herramienta para el análisis de las categorías.

*Documentos primarios:* Los Documentos Primarios son la base del análisis, es decir, los “datos originales” con los que cuenta el investigador. Para el caso particular de esta investigación, el texto incorporado en ATLAS.ti® corresponde a las transcripciones del audio obtenidas de las entrevistas, cada una de las cuales, constituye un Documento Primario en sí mismo.

*Citas:* las Citas corresponden a los apartes o fragmentos de las entrevistas realizadas (es decir, de los Documentos Primarios) que son de importancia para la investigación. Se puede asumir que son segmentos con alto significado, que corresponden a un primer nivel de selección y reducción de información.

*Códigos:* los Códigos son la unidad básica de análisis. Se pueden interpretar como agrupaciones de citas. Para esta investigación, corresponden a los Indicadores Iniciales, y el análisis se basó en su interpretación.

*Familias:* de la misma forma que los códigos, las familias también son vistas como agrupaciones, pero en un nivel jerárquico superior. Para el propósito de la investigación, las familias articulan los códigos (es decir, los Indicadores Iniciales), y corresponden entonces a las Categorías de la Investigación.

*Redes:* son representaciones graficas de las relaciones entre códigos, familias, documentos primarios, citas.

Es importante destacar, que para la organización de la información se resaltan dos elementos:

*La Guía de Código* corresponde a la ubicación del comentario codificado en el Software ATLAS.ti®, siendo P el número de Documento Primario y el número en paréntesis, la línea de inicio y final de la cita.

*La Citación* es el apartado o la cita codificada textual tomada de las Entrevistas.

#### **IV. RESULTADOS**

A continuación, se describen los resultados del estudio; cabe señalar, que en un primer apartado se abordan los resultados obtenidos al desarrollar la prueba piloto en donde se aplicaron los cuestionarios SERVQHOS y DUKE, en segundo lugar, los datos arrojados de la investigación a través del uso de metodología cuantitativa, y en tercer apartado los análisis cualitativos, de la aplicación de entrevistas.

### **13. Resultados Prueba Piloto: CAPASITS y HUBU**

Cabe señalar, que se realizó una prueba piloto en cada institución para su validación tanto en México como en Colombia, guardando el rigor ético y metodológico, con el fin de corregir aspectos de lenguaje para evitar interpretaciones erradas de las preguntas o el sesgo de no respuesta por falta de opción. Dichas modificaciones no alteraron de ninguna manera las propiedades psicométricas del cuestionario.

Previo explicación de la investigación y su participación en ella, se hizo entrega a cada paciente con el consentimiento informado y el cuestionario para su diligenciamiento.

**Prueba Piloto México:** Se realizó prueba piloto en el Centro Ambulatorio para la Prevención y Atención del SIDA e ITS (CAPASITS) en Pachuca de Soto, Hidalgo en n=15 usuarios diagnosticados con VIH en las fechas del 29 de septiembre al 13 de octubre del 2017 aproximadamente, por medio de la estrategia de método de recogida de los datos planteada anteriormente. Se aplicaron los cuestionarios SERVQHOS y DUKE los cuales se validaron con un Alpha de Cronbach de 0,87 y 0,95 respectivamente. La aplicación en esta institución conto con el permiso de la directora de la Unidad de Especialidad Médica (UNEME) CAPASITS Pachuca (ver Anexo 11).

**Prueba Piloto Colombia:** Se llevó a cabo prueba piloto en el HUBU en Bogotá, a n=15 usuarios en el mes de agosto del 2018, por medio de la estrategia de método de recogida de los datos planteada anteriormente. Se aplicaron los cuestionarios SERVQHOS y DUKE los cuales se validaron con un Alpha de Cronbach de 0,77 y 0,90 respectivamente.

No se hizo ningún cambio en los factores fundamentales de cada uno de los instrumentos; ya que los usuarios entendieron de manera clara todos los reactivos.

Se adecuaron datos de opinión en el instrumento SERVQHOS, agregando preguntas sobre el número de veces que estuvieron en el hospital el año pasado y desde que fecha eran usuarios del hospital. Dichas modificaciones no alteraran de ninguna manera las propiedades psicométricas del cuestionario.

Cabe señalar, que a continuación se describen los resultados obtenidos con la prueba piloto, se presentan hasta un análisis descriptivo con respecto a los datos sociodemográficos recogidos, se dividieron en dos fases, teniendo en cuenta lo propuesto en el método; la primera fase cuantitativa se muestran los resultados descriptivos preliminares de los dos instrumentos (SERVQHOS y DUKE), posteriormente se continúa con la segunda fase cualitativa en la que se definieron las categorías finales de la entrevista.

**Tabla 4**

*Descripción de las características generales de **prueba piloto** CAPASITS Pachuca de Soto, México y Hospital Universitario Barrios Unidos Méderi HUBU Bogotá, Colombia.*

| VARIABLE                           | CAPASITS - MEXICO<br>(n=15) |    | HUBU - COLOMBIA<br>(n=15) |    |
|------------------------------------|-----------------------------|----|---------------------------|----|
|                                    | F                           | %  | F                         | %  |
| <b>Sexo</b>                        |                             |    |                           |    |
| Femenino                           | 4                           | 27 | 4                         | 27 |
| Masculino                          | 11                          | 73 | 11                        | 73 |
| <b>Escolaridad</b>                 |                             |    |                           |    |
| Sin Estudios                       | 2                           | 13 | 1                         | 7  |
| Primaria                           | 2                           | 13 | 2                         | 13 |
| Secundaria                         | 6                           | 40 | 2                         | 13 |
| Bachillerato/Preparatoria          | 2                           | 13 | 6                         | 40 |
| Profesional/Licenciatura           | 2                           | 13 | 3                         | 20 |
| Posgrado                           | 1                           | 7  | 1                         | 7  |
| <b>Estado Civil</b>                |                             |    |                           |    |
| Soltero                            | 7                           | 47 | 9                         | 60 |
| Casado                             | 3                           | 20 | 3                         | 20 |
| Viudo                              | 2                           | 13 | 0                         | 0  |
| Separado                           | 1                           | 7  | 1                         | 7  |
| Unión Libre                        | 2                           | 13 | 2                         | 13 |
| <b>Situación Laboral/Ocupación</b> |                             |    |                           |    |
| Empleado                           | 8                           | 53 | 3                         | 20 |
| Desempleado                        | 1                           | 7  | 2                         | 13 |
| Jubilado                           | 0                           | 0  | 0                         | 0  |
| Pensionado                         | 0                           | 0  | 8                         | 53 |
| Hogar                              | 5                           | 33 | 2                         | 13 |
| Estudiante                         | 1                           | 7  | 0                         | 0  |

*Fuente: base de datos. Elaboración: propia.*

Respecto a los participantes la media de edad de la población estudiada en CAPASITS fue de 38 años ( $D. E.=8.5$ ), con un rango de 19 a 52 años. Mientras que en la población

estudiada en HUBU la media fue de 46 años ( $D. E.=13.0$ ), con un mínimo de 22 y un máximo de 71 años.

La distribución por sexo de los usuarios de ambas instituciones fue la misma un 73% ( $n=11$ ) son hombres y el 27% ( $n=4$ ) son mujeres. Respecto a la escolaridad el 40% ( $n=6$ ) de los usuarios encuestados en CAPASITS tiene estudios hasta el nivel de secundaria, mientras que el 40% ( $n=6$ ) de los usuarios de HUBU cuenta con estudios hasta bachillerato/preparatoria. La distribución por estado civil de los usuarios encuestados de mayor porcentaje en CAPASITS era soltero con un 47% ( $n=7$ ), y el 60% ( $n=9$ ) también es soltero en HUBU. Finalmente, la distribución por ocupación con mayor porcentaje se encontró con un 53% ( $n=8$ ) empleado en CAPASITS, mientras que ese mismo porcentaje eran usuarios pensionados en HUBU.

### **Resultados de la prueba piloto de los Cuestionarios Calidad Percibida en la Atención (SERVQHOS) y Redes de apoyo social (DUKE) en población con VIH/SIDA**

A continuación, se describen los datos de la evaluación de la calidad percibida en la atención a la población con VIH/SIDA de la prueba piloto aplicada en las dos instituciones de salud correspondientes de cada país. Se recuerda, que el instrumento de calidad percibida en la atención SERVQHOS se analiza por sus dos factores (Calidad percibida y aspectos tangibles), al igual que el instrumento para evaluar redes de apoyo social DUKE (Apoyo de confianza y apoyo afectivo).

La media que arrojó el análisis descriptivo en la prueba piloto, frente al factor calidad percibida en las dos instituciones se encuentra muy similar, CAPASITS con  $\bar{X}=4.38$  y HUBU con  $\bar{X}=4.56$ , como también el factor aspectos tangibles, la institución en México CAPASITS fue de  $\bar{X}=4.26$ , y la media de Colombia estuvo muy similar  $\bar{X}=4.45$ .

Por otro lado, como ya se señaló, los datos de redes sociales de la población con VIH/SIDA también se analizaron por factores, en este caso la media que arrojó el análisis descriptivo en el factor de apoyo de afectivo fue mayor en CAPASITS con  $\bar{X}=4.02$ , mientras que en HUBU se obtuvo una media de  $\bar{X}=3.94$ . Respecto al factor de apoyo

confianza las dos instituciones obtuvieron una  $\bar{X}=3.90$  para México y Colombia una  $\bar{X}=3.74$  siendo valores similares (ver Tabla 5).

**Tabla 5**

*Datos de las variables de **prueba piloto** en CAPASITS Pachuca de Soto, México y Hospital Universitario Barrios Unidos Méderi HUBU Bogotá, Colombia.*

| Variables          | CAPASITS – MEXICO |             |          |           | HUBU – COLOMBIA |             |          |           |
|--------------------|-------------------|-------------|----------|-----------|-----------------|-------------|----------|-----------|
|                    | (n = 15)          |             |          |           | (n = 15)        |             |          |           |
|                    | <i>Min.</i>       | <i>Max.</i> | <i>M</i> | <i>DE</i> | <i>Min.</i>     | <i>Max.</i> | <i>M</i> | <i>DE</i> |
| Calidad Percibida  | 2.83              | 5.00        | 4.38     | 0.75      | 3.00            | 5.00        | 4.56     | 0.54      |
| Aspectos Tangibles | 2.75              | 5.00        | 4.26     | 0.70      | 3.75            | 5.00        | 4.45     | 0.46      |
| Apoyo de Confianza | 1.00              | 4.80        | 3.90     | 1.08      | 1.60            | 5.00        | 3.74     | 1.15      |
| Apoyo Afectivo     | 1.00              | 5.00        | 4.02     | 1.26      | 2.33            | 5.00        | 3.94     | 0.89      |

### **Resultados de la prueba piloto de entrevistas semiestructuradas**

Se realizó la transcripción de todas las entrevistas y se analizaron por medio del programa Atlas. Ti. Se crearon códigos por los cuales se desarrollaron las siguientes categorías finales:

- a) Conocimientos sobre VIH/SIDA
- b) Noticia sobre el diagnóstico
- c) Cambios en el estilo de vida a partir del diagnóstico
- d) Calidad percibida en la atención de la institución y servicios
- e) Salud mental
- f) Historia de pareja

- g) Redes de apoyo social
- h) Comunicación interpersonal
- i) Discriminación
- j) Tratamiento Antirretroviral
- k) Consumo de sustancias toxicas
- l) Alimentación
- m) Sueño
- n) Ejercicio

Se eliminó la categoría (parejas sexuales), ya que el Comité de Ética de la institución en Colombia no lo permitió por razones de sensibilidad de los usuarios a esta temática, por lo que no fue conveniente preguntar esta categoría, se prescinde de ésta en las entrevistas del proyecto.

Se generaron subcategorías que ayudaron a un mayor entendimiento del análisis de los conceptos, estas fueron descritas en los resultados cualitativos del estudio.

## **14. Resultados de Estudio ISSSTE y HUBU: Fase Cuantitativa**

### **Resultados de Calidad Percibida en la Atención (SERVQHOS) y Redes de Apoyo Social (DUKE) en población con VIH/SIDA**

En este apartado se muestran los resultados obtenidos. Se presenta un análisis descriptivo de las variables del estudio, análisis inferencial y análisis de regresión con la finalidad de dar respuesta a los objetivos planteados al inicio de la investigación.

#### **14.1. Análisis descriptivo de las variables**

En este apartado se describe la evaluación de la Calidad Percibida en la Atención a la población con VIH/SIDA; así como Apoyo Social Funcional, en ambas muestras: México-Colombia.

Respecto a los datos de la evaluación de la Calidad Percibida en la Atención a la población con VIH/SIDA de las dos instituciones de salud correspondientes de cada país, se recordará que el instrumento que se usó para este fin, fue el SERVQHOS, que contiene los factores: 1) Calidad Percibida, y 2) Aspectos Tangibles.

La media que arrojó el análisis descriptivo frente al factor Calidad Percibida en las dos instituciones se encuentra muy similar, ISSSTE con  $\bar{X}=4.01$  y HUBU con  $\bar{X}=4.07$ ; respecto al factor Aspectos Tangibles, la institución en México ISSSTE fue de  $\bar{X}=3.70$ , y la media de Colombia estuvo por encima  $\bar{X}=4.02$  (ver Tabla 6).

Por otro lado, los datos de redes sociales de la población con VIH/SIDA se evaluaron por medio del instrumento Apoyo Social Funcional Duke-UNC-11, el cual se analizó por factores, en este caso: 1) Apoyo social de Confianza, y 2) Apoyo social Afectivo. La media que arrojó el análisis descriptivo en el factor de apoyo de confianza fue mayor en ISSSTE con  $\bar{X}=4.32$ , mientras que en HUBU se obtuvo una media de  $\bar{X}=3.91$ . Respecto al factor de apoyo afectivo la institución ISSSTE obtuvo una  $\bar{X}=4.34$  siendo este valor mayor al obtenido por parte de HUBU  $\bar{X}=3.90$  (ver Tabla 6).

**Tabla 6**

*Datos descriptivos de las variables en ISSSTE Pachuca de Soto, México y Hospital Universitario Barrios Unidos Méderi HUBU Bogotá, Colombia.*

| Variables          | ISSSTE – MEXICO |             |          |           | HUBU – COLOMBIA |             |          |           |          |               |
|--------------------|-----------------|-------------|----------|-----------|-----------------|-------------|----------|-----------|----------|---------------|
|                    | (n = 110)       |             |          |           | (n = 112)       |             |          |           |          |               |
|                    | <i>Min.</i>     | <i>Max.</i> | <i>M</i> | <i>DE</i> | <i>Min.</i>     | <i>Max.</i> | <i>M</i> | <i>DE</i> | <i>t</i> | <i>p</i>      |
| Calidad Percibida  | 1.50            | 5.00        | 4.01     | 0.83      | 1.30            | 5.00        | 4.07     | 0.73      | 0.563    | <b>0.027*</b> |
| Aspectos Tangibles | 2.30            | 5.00        | 3.70     | 0.70      | 2.80            | 5.00        | 4.02     | 0.68      | 3.427    | 0.908         |
| Apoyo de Confianza | 1.80            | 5.00        | 4.32     | 0.77      | 1.00            | 5.00        | 3.91     | 0.93      | -3.553   | <b>0.020*</b> |
| Apoyo Afectivo     | 1.50            | 5.00        | 4.34     | 0.81      | 1.50            | 5.00        | 3.90     | 0.88      | -3.866   | 0.124         |

Por otro lado, se realizó la prueba *t de Student*, para muestras independientes para conocer si existían diferencias estadísticamente significativas de las medias de los factores de ambos instrumentos. Los resultados indicaron que hay diferencias significativas entre los factores de calidad percibida y apoyo social de confianza, ya que se observa que la media de HUBU es mayor que ISSSTE, esto implica que estos usuarios perciban mayor calidad de la atención el servicio.

Respecto a los datos arrojados por el factor de apoyo social de confianza demuestran una media mayor en ISSSTE con respecto a HUBU, lo que implica que los usuarios de ésta última institución perciben menos apoyo de estas redes. En cambio, los factores aspectos tangibles y apoyo social afectivo, si bien tuvieron diferencias en las medias, estas no fueron significativas (ver Tabla 6).

## 14.2. Otros resultados de Calidad Percibida que arrojó el SERVQHOS

En este apartado se exponen los resultados de la segunda parte del Cuestionario que evalúa Calidad Percibida en la Atención de los Usuarios SERVQHOS encuestados en las dos instituciones de salud de cada país. La segunda parte del Cuestionario contiene los siguientes ítems: satisfacción global, recomendaría el hospital, realización de pruebas sin permiso, tiempo necesario en citas, recibe suficiente información de salud por parte del personal, servicios más usados este año y cuantos años han sido usuarios del servicio en cada institución.

Respecto al ítem de **satisfacción global** arrojó que la media encontrada para la institución HUBU en Colombia es de  $\bar{X}=1.63$  ( $DE=0.68$ ), mientras que la del ISSSTE en México es de  $\bar{X}=1.51$  ( $DE=0.64$ ). La calificación de mayor porcentaje en HUBU fue la categoría “muy satisfecho” con un 47.3% (n=53) y esta categoría también resultó mayor en ISSSTE con un 55.5% (n=61). Frente a los resultados arrojados por las dos instituciones se denota que la percepción de los usuarios frente a la satisfacción global con la atención del personal de salud que han recibido fue alta (ver Figura 3).

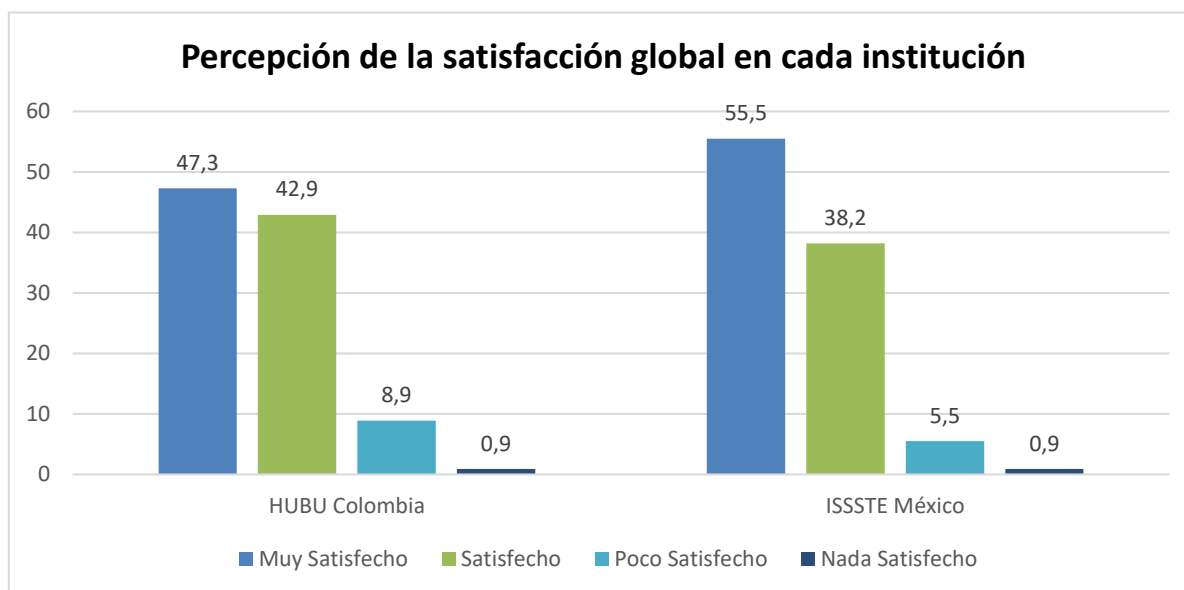
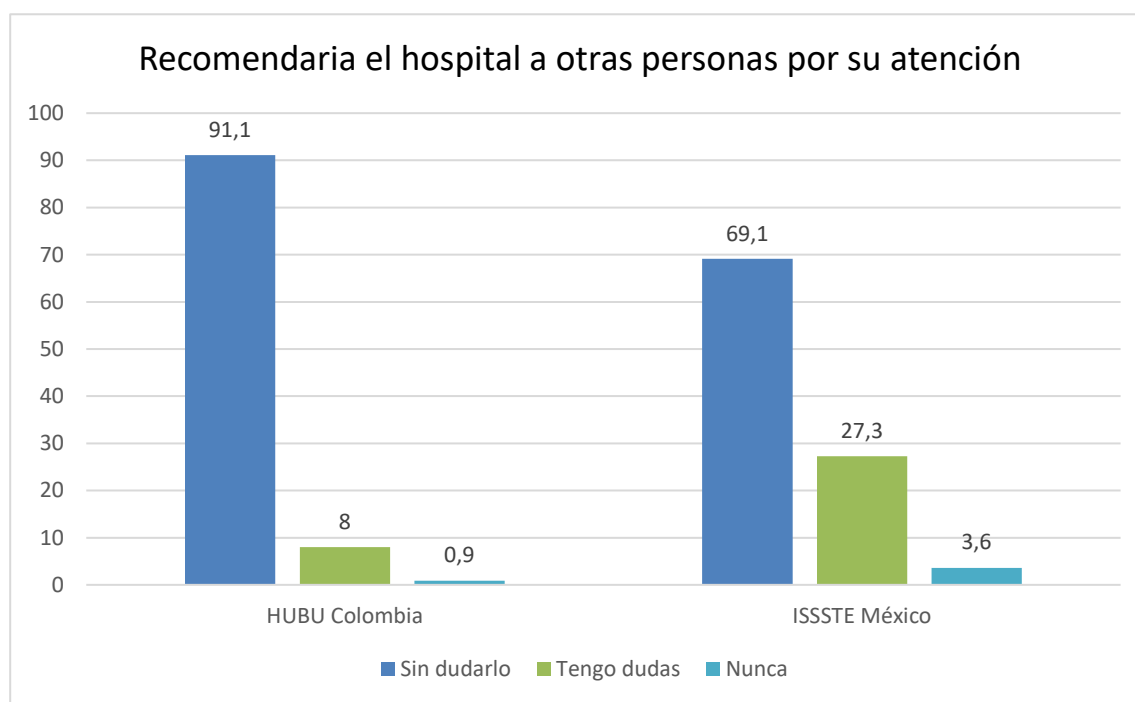


Figura 3. Satisfacción Global en ISSSTE Pachuca de Soto, México y Hospital Universitario Barrios Unidos Méderi HUBU Bogotá, Colombia.

El ítem que señala *Recomendaría el Hospital* arrojó que la media encontrada para la institución HUBU en Colombia es de  $\bar{X}=1.09$  ( $DE=0.32$ ), mientras que la del ISSSTE en México es de  $\bar{X}=1.34$  ( $DE=0.54$ ). La calificación de mayor porcentaje en HUBU fue la categoría “sin dudarlo” con un 91.1% (n=102), esta categoría en ISSSTE resultó con un 69.1% (n=76), aunque en esta última institución hubo un porcentaje de 27.3% (n=30) en la categoría “tengo dudas” de recomendar el Hospital a otras personas por la atención que brinda el personal de salud (ver Figura 4).



*Figura 4. Recomendaría el Hospital en ISSSTE Pachuca de Soto, México y Hospital Universitario Barrios Unidos Méderi HUBU Bogotá, Colombia.*

Respecto al ítem de *Realización de pruebas sin permiso* la media encontrada para la institución HUBU en Colombia fue de  $\bar{X}=2.91$  ( $DE=0.41$ ), mientras que la del ISSSTE en México es de  $\bar{X}=2.95$  ( $DE=0.20$ ). La calificación de mayor porcentaje en HUBU fue la categoría “nunca” con un 95.5% (n=107), y esta categoría también resultó mayor en ISSSTE con un 95.5% (n=105), mostrando que en ninguna de las instituciones se realizan pruebas o procedimientos sin permiso de los usuarios por parte del personal de salud (ver Figura 5).

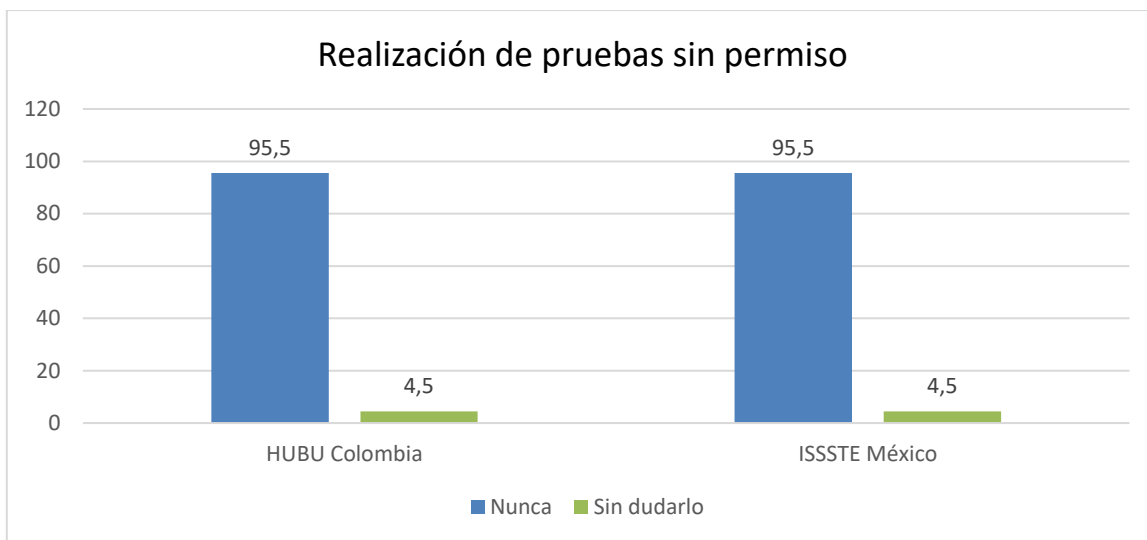


Figura 5. Realización de pruebas sin permiso en ISSSTE Pachuca de Soto, México y Hospital Universitario Barrios Unidos Méderi HUBU Bogotá, Colombia.

El ítem de *Tiempo necesario en citas* obtuvo una media el HUBU en Colombia de  $\bar{X}=2.13$  ( $DE=0.47$ ); mientras que la del ISSSTE en México fue de  $\bar{X}=2.00$  ( $DE=0.44$ ). La calificación de mayor porcentaje en HUBU fue la categoría “*El tiempo necesario*” con un 75.9% (n=85), y esta categoría también resultó mayor en ISSSTE con un 80% (n=88) (ver Figura 6).

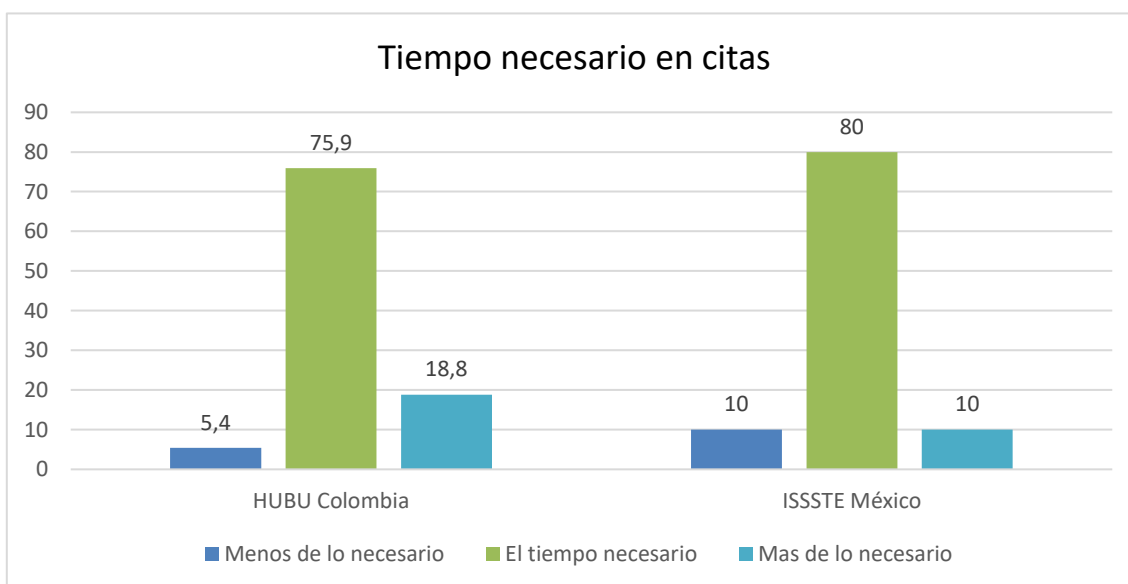
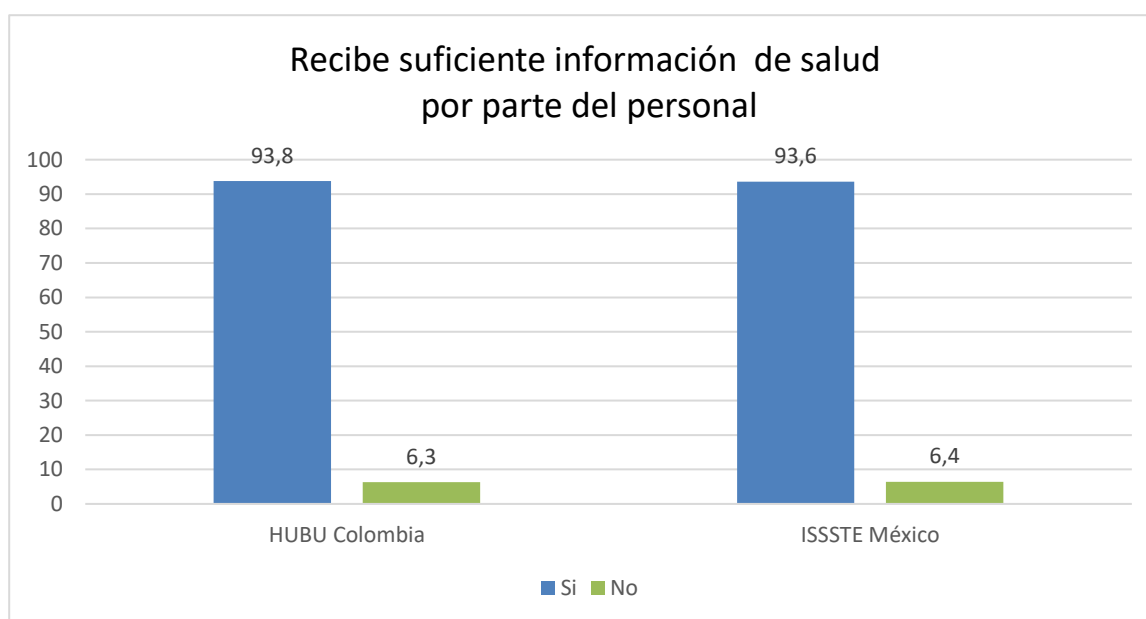


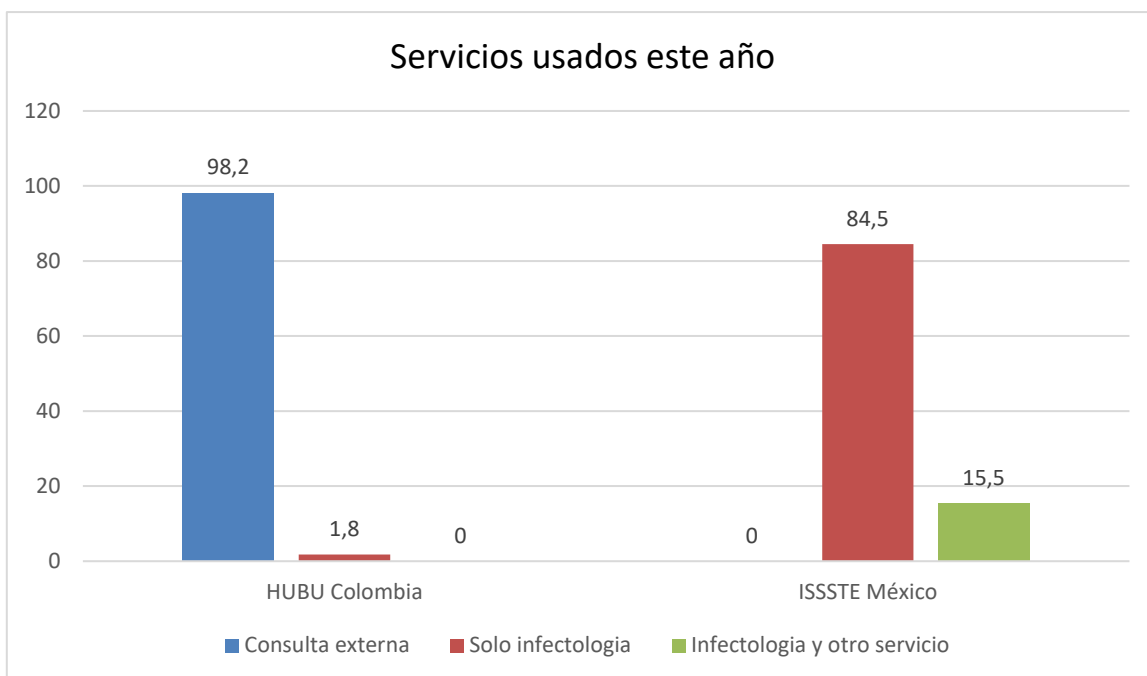
Figura 6. Tiempo necesario en citas en ISSSTE Pachuca de Soto, México y Hospital Universitario Barrios Unidos Méderi HUBU Bogotá, Colombia.

El ítem *Recibe suficiente información de salud por parte del personal de salud* obtuvo una media para HUBU, como para el ISSSTE de  $\bar{X}=1.06$  ( $DE=0.24$ ). La calificación de mayor porcentaje en HUBU fue la categoría “si” con un 93.8% (n=105), y esta categoría también resultó mayor en ISSSTE con un 93.6% (n=103) (ver Figura 7).



*Figura 7. Recibe suficiente información en ISSSTE Pachuca de Soto, México y Hospital Universitario Barrios Unidos Méderi HUBU Bogotá, Colombia*

El ítem de *Servicios usados este año* obtuvo una media para el HUBU en Colombia de  $\bar{X}=1.01$  ( $DE=0.13$ ); mientras que la del ISSSTE en México fue de  $\bar{X}=2.15$  ( $DE=0.36$ ). La calificación de mayor porcentaje en HUBU fue la categoría “*Consulta externa*” con un 98,2% (n=110), mientras en ISSSTE con un 84.5% (n=93), fue la categoría “*solo infectología*” (ver Figura 8).



*Figura 8. Servicios usados este año en ISSSTE Pachuca de Soto, México y Hospital Universitario Barrios Unidos Méderi HUBU Bogotá, Colombia.*

El ítem de *Ingreso al hospital* en las dos instituciones se produce de manera “programada” con un porcentaje del 100% para cada hospital.

El ítem de *Número de veces que el usuario estuvo en la institución en consulta del año 2017*, en donde la media encontrada para la institución HUBU en Colombia fue de  $\bar{X}=11.86$  ( $DE=1.89$ ) el mayor porcentaje fue de 92% ( $n=103$ ) de usuarios que asistieron doce veces al hospital mientras que el ISSSTE en México tuvo una media de  $\bar{X}=5.25$  ( $DE=2.99$ ) y el porcentaje mayor fue de 51.8% ( $n=57$ ) de usuarios que asistieron seis veces al hospital (ver Tabla 7).

**Tabla 7***Número de veces que el usuario estuvo en la institución en consulta año 2017*

| <b>Número de veces</b> | <b>HUBU Colombia</b> |          | <b>Número de veces</b> | <b>ISSSTE México</b> |          |
|------------------------|----------------------|----------|------------------------|----------------------|----------|
|                        | <b>F</b>             | <b>%</b> |                        | <b>F</b>             | <b>%</b> |
| <b>0</b>               | 0                    | 0        | <b>0</b>               | 11                   | 10       |
| <b>1</b>               | 1                    | 0.9      | <b>1</b>               | 1                    | 0.9      |
| <b>2</b>               | 1                    | 0.9      | <b>2</b>               | 4                    | 3.6      |
| <b>6</b>               | 1                    | 0.9      | <b>3</b>               | 7                    | 6.4      |
| <b>8</b>               | 1                    | 0.9      | <b>4</b>               | 4                    | 3.6      |
| <b>9</b>               | 1                    | 0.9      | <b>5</b>               | 14                   | 12.7     |
| <b>12</b>              | 103                  | 92.0     | <b>6</b>               | 57                   | 51.8     |
| <b>13</b>              | 1                    | 0.9      | <b>7</b>               | 3                    | 2.7      |
| <b>16</b>              | 1                    | 0.9      | <b>8</b>               | 4                    | 3.6      |
| <b>18</b>              | 1                    | 0.9      | <b>10</b>              | 3                    | 2.7      |
| <b>20</b>              | 1                    | 0.9      | <b>12</b>              | 1                    | 0.9      |
|                        |                      |          | <b>25</b>              | 1                    | 0.9      |

El ítem de *Número de veces que el usuario estuvo en la institución en consulta año 2018*, la media encontrada para la institución HUBU en Colombia fue de  $\bar{X}=8.68$  ( $DE=1.32$ ), el mayor porcentaje fue de 44.6% (n=50) y 44.6% (n=50) de usuarios que asistieron ocho y nueve veces respectivamente al hospital mientras que el ISSSTE en México tuvo una media de  $\bar{X}=1.74$  ( $DE=0.90$ ) y el porcentaje mayor fue de 50% (n=55) de usuarios que asistieron dos veces al hospital y el 41.8% (n=46) asistieron una vez.

Lo anterior, teniendo en cuenta que la aplicación de los cuestionarios para ISSSTE se dieron en las fechas de enero a mayo del 2018 los usuarios de esta institución reciben

consulta cada dos meses en su mayoría, mientras que para HUBU se realizó la aplicación de agosto a septiembre del 2018 de esta institución reciben consulta mensual (ver Tabla 8).

**Tabla 8**

*Número de veces que el usuario estuvo en la institución año 2018.*

| <b>Número de veces</b> | <b>HUBU Colombia</b> |          | <b>Número de veces</b> | <b>ISSSTE México</b> |          |
|------------------------|----------------------|----------|------------------------|----------------------|----------|
|                        | <b>F</b>             | <b>%</b> |                        | <b>F</b>             | <b>%</b> |
| <b>4</b>               | 1                    | 0.9      | <b>1</b>               | 47                   | 42.7     |
| <b>5</b>               | 1                    | 0.9      | <b>2</b>               | 55                   | 50.0     |
| <b>6</b>               | 1                    | 0.9      | <b>3</b>               | 5                    | 4.5      |
| <b>8</b>               | 50                   | 44.6     | <b>4</b>               | 1                    | 0.9      |
| <b>9</b>               | 50                   | 44.6     | <b>5</b>               | 1                    | 0.9      |
| <b>10</b>              | 3                    | 2.7      | <b>6</b>               | 1                    | 0.9      |
| <b>12</b>              | 3                    | 2.7      |                        |                      |          |
| <b>14</b>              | 3                    | 2.7      |                        |                      |          |

Finalmente, el ítem *Desde que fecha es usuario del hospital*, la media obtenida para la institución HUBU en Colombia es de  $\bar{X}=8.55$  ( $DE=3.77$ ), el mayor porcentaje fue de 49.1% (n=55) que llevan diez años como usuarios del Hospital, mientras que el ISSSTE en México tuvo una media de  $\bar{X}=7.25$  ( $DE=7.58$ ) y el porcentaje mayor fue de 14.5% (n=16) que llevan un año como usuarios del hospital.

### 14.3. Asociaciones entre Variables

Se realizó un análisis de correlación producto-momento de Pearson, para conocer las relaciones existentes entre las variables estudiadas en los participantes.

**Tabla 9**

*Correlación de Factores de Calidad Percibida en la atención, Redes de apoyo con la edad.*

|                           | <b>Edad</b> | <b>Calidad Percibida</b> | <b>Aspectos Tangibles</b> | <b>Apoyo de Confianza</b> | <b>Apoyo Afectivo</b> |
|---------------------------|-------------|--------------------------|---------------------------|---------------------------|-----------------------|
| <b>Edad</b>               | 1           | .091                     | .209**                    | -.188**                   | -.189**               |
| <b>Calidad Percibida</b>  |             | 1                        | .680**                    | .189**                    | .078                  |
| <b>Aspectos Tangibles</b> |             |                          | 1                         | .084                      | -.023                 |
| <b>Apoyo de Confianza</b> |             |                          |                           | 1                         | .817**                |
| <b>Apoyo Afectivo</b>     |             |                          |                           |                           | 1                     |

\* $p < .05$ ; \*\* $p < .01$

Como se muestra en la Tabla 9, se encontraron correlaciones significativas altas y positivas entre los factores de apoyo de confianza y apoyo afectivo ( $r = .817$ ,  $p = .000$ ) lo que indica que si el usuario percibe mayor apoyo de confianza perciben a su vez mayor apoyo afectivo.

Por otro lado, se encontró una correlación positiva media-alta entre la variable de calidad percibida y aspectos tangibles ( $r = .680$ ,  $p = .000$ ) indicando que a mayor percepción de calidad en la atención hay mayor percepción de aspectos tangibles, esta correlación de factores es directamente proporcional y estadísticamente significativa.

Continuando, se encontró una correlación significativa positiva baja entre la edad y los aspectos tangibles ( $r = .209$ ,  $p = .002$ ), lo que indica que los usuarios con mayor edad

perciben más este factor. También se observa la correlación positiva baja entre calidad percibida con apoyo de confianza ( $r=.189$ ,  $p=.005$ ) demostrando que a mayor calidad percibida en la atención por el usuario este percibe un mayor apoyo de confianza de sus redes.

Finalmente, la edad, mostró una correlación negativa baja inversamente proporcional con apoyo de confianza ( $r=-.188$ ,  $p=.005$ ) y apoyo afectivo ( $r=-.189$ ,  $p=.005$ ) demostrando que a mayor edad estos usuarios perciben menor apoyo de redes.

**Tabla 10**

*Correlación de Factores de Calidad Percibida en la atención, Redes de apoyo con la escolaridad.*

|                           | <b>Escolaridad</b> |
|---------------------------|--------------------|
| <b>Calidad Percibida</b>  | <b>-.214**</b>     |
| <b>Aspectos Tangibles</b> | <b>-.295**</b>     |
| <b>Apoyo de Confianza</b> | <b>.204**</b>      |
| <b>Apoyo Afectivo</b>     | <b>.175**</b>      |
| * $p<.05$ ; ** $p<.01$    |                    |

Como se muestra en la Tabla 10, se encontraron correlaciones significativas positivas bajas entre la escolaridad, apoyo de confianza ( $r=.204$ ,  $p=.002$ ), y apoyo afectivo ( $r=.175$ ,  $p=.009$ ); lo que indica que los usuarios con mayor escolaridad de los usuarios este percibe un mayor apoyo de confianza y afectivo de sus redes.

Finalmente, la escolaridad, también mostró correlaciones negativas bajas inversamente proporcionales con calidad percibida ( $r=-.214$ ,  $p=.001$ ) y aspectos tangibles ( $r=-.295$ ,  $p=.000$ ); demostrando que a mayor escolaridad estos usuarios perciben menor calidad percibida en la atención como también menor percepción de los aspectos tangibles.

**Tabla 11**

*Correlación de Factores de Calidad Percibida en la atención, Redes de apoyo con el número de veces que los usuarios asistieron a consulta en 2017.*

|                       | Número de<br>Veces 2017 |
|-----------------------|-------------------------|
| Aspectos<br>Tangibles | .154*                   |
| Apoyo de<br>Confianza | -.196**                 |
| Apoyo<br>Afectivo     | -.216**                 |

\* $p < .05$ ; \*\* $p < .01$

Como se muestra en la Tabla 11, el número de veces 2017 mostró correlación significativa positiva baja con aspectos tangibles ( $r = .154$ ,  $p = .021$ ) demostrando que a mayor número de veces que los usuarios asistieron a consulta en 2017 perciben más este factor.

Finalmente, se encontraron correlaciones significativas negativas bajas inversamente proporcionales entre número de veces 2017, apoyo de confianza ( $r = -.196$ ,  $p = .003$ ) y apoyo afectivo ( $r = -.216$ ,  $p = .001$ ), lo que indica que a mayor número de veces que los usuarios asistieron a consulta en 2017 percibieron menor apoyo de redes.

**Tabla 12**

*Correlación de Factores de Calidad Percibida en la atención, Redes de apoyo con el número de veces que los usuarios asistieron a consulta en 2018.*

|                       | Número de<br>Veces 2018 |
|-----------------------|-------------------------|
| Calidad<br>Percibida  | .135*                   |
| Aspectos<br>Tangibles | .281**                  |
| Apoyo de<br>Confianza | -.207**                 |
| Apoyo<br>Afectivo     | -.219**                 |

\*p<.05; \*\*p<.01

Como se muestra en la Tabla 12, se encontró una correlación significativa positiva baja entre número de veces 2018, calidad percibida ( $r=.135$ ,  $p=.045$ ) y aspectos tangibles ( $r=.281$ ,  $p=.000$ ) lo que indica que a mayor número de veces que los usuarios asistieron a consulta en 2018 al hospital estos perciben mayor calidad en la atención del servicio.

Finalmente, número de veces 2018, mostró una correlación negativa baja inversamente proporcional con apoyo de confianza ( $r=-.207$ ,  $p=.002$ ) y apoyo afectivo ( $r=-.219$ ,  $p=.001$ ) demostrando que a mayor número de veces que los usuarios asistieron a consulta en 2018 perciben menor apoyo de sus redes.

Los resultados estadísticamente significativos de los diferentes factores, tanto de Calidad Percibida en la Atención (SERVQHOS), como los factores de redes de Apoyo Social (DUKE), permitieron establecer la posibilidad de desarrollar regresión lineal de los datos, generando un modelo predictivo de Calidad Percibida en la Atención. A continuación, se describe este análisis.

#### 14.4. Modelo Predictivo de Calidad Percibida en la Atención

Posteriormente para la obtención del modelo predictivo, se incluyeron en la regresión lineal variables que alcanzaron correlaciones altas y significativas. El método por pasos fue el escogido para que la regresión arrojara el Modelo, donde las variables que más explicaron el fenómeno fueron: Aspectos tangibles y Apoyo de confianza (criterios: probabilidad de F para entrar  $\leq .050$ ; probabilidad de F para eliminar  $\geq .100$ ) (ver Tabla 13).

**Tabla 13**

*Modelo Predictivo de Calidad Percibida.*

| Modelo | Variables             | F       | Sig  | gl | t     | p    | R<br>cuadrado<br>ajustado |
|--------|-----------------------|---------|------|----|-------|------|---------------------------|
| 1      | Aspectos<br>Tangibles | 189.047 | .000 | 1  | 2.728 | .007 | .460                      |
| 2      | Apoyo de<br>Confianza | 100.993 | .000 | 2  | 2.724 | .007 | .475                      |

Variable dependiente: Calidad Percibida

El modelo resultó significativo con las variables aspectos tangibles y apoyo de confianza, con una R cuadrada ajustada o porcentaje de varianza de .47 o 47%, explica un modelo confiable gracias a las significancias arrojadas por estas variables.

El poder de predicción de estas dos variables sobre la calidad percibida, demuestra que si no se pudiera medir calidad percibida, con medir aspectos tangibles y apoyo de confianza se puede tener casi un 50% de probabilidad de dar respuesta a la calidad percibida, se tiene casi un 50% de certeza de que los usuarios que perciben altos aspectos tangibles y apoyo de confianza; perciben mayor calidad en la atención como a su vez si percibieran lo contrario se vería reflejado en baja calidad percibida.

Las variables que no obtuvieron poder de predicción como escolaridad, edad y apoyo afectivo no predicen la calidad percibida en la atención.

Con los resultados antes descritos, se cierra el análisis cuantitativo de los datos, que se aplicó en esta investigación; no sin antes destacar que los resultados que se obtuvieron hasta este punto son de gran conocimiento e innovación para este campo que es la Calidad Percibida y las Redes de Apoyo en población con VIH/SIDA.

A continuación, se describen los datos arrojados en la aplicación de Entrevistas Semi-Estructuradas, basadas en el análisis cualitativo; cabe hacer hincapié que la información adquirida se obtuvo con la participación de una muestra de 33 n=usuarios HUBU, y n=ISSSTE; que accedieron a dar su mirada, conocimientos y experiencias sobre esta temática.

### ***15. Resultados de Estudio ISSSTE y HUBU: Fase Cualitativa***

#### **Resultados de Calidad Percibida en la Atención tanto de las instituciones como de los servicios, Redes de Apoyo Social y otros aspectos asociados a las dos categorías anteriores**

Se decidió contrastar la información teórica con información empírica, resultado de una serie de entrevistas semi-estructuradas a los usuarios diagnosticados con VIH/SIDA de las dos instituciones estudiadas ISSSTE México y HUBU Colombia.

La entrevista se fundamentó en las tres Categorías orientadoras: a) Calidad percibida en la atención tanto de la institución como de los servicios, b) Redes de apoyo social, y c) Otros aspectos asociados a las dos categorías anteriores. Cada categoría orientadora se desenvuelve en categorías específicas que se observan en la Tabla 14.

**Tabla 14**

*Categorías orientadoras y específicas de Entrevistas.*

| CATEGORÍA<br>ORIENTADORA                                              | CATEGORÍAS ESPECÍFICAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Calidad percibida en la atención de la institución y servicios</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad percibida de la institución</li> <li>- Calidad percibida por parte de infectología</li> <li>- Calidad percibida por parte de médico</li> <li>- Calidad percibida por parte psicología</li> <li>- Calidad percibida por parte enfermería</li> <li>- Calidad percibida por parte nutrición</li> <li>- Calidad percibida por parte trabajo social</li> <li>- Calidad percibida por parte odontología</li> <li>- Calidad percibida por parte química</li> <li>- Buena calidad</li> <li>- Mala calidad</li> </ul> |
| <b>Redes de apoyo social</b>                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Redes de apoyo institución</li> <li>- Redes de apoyo familia</li> <li>- Redes de apoyo amigos</li> <li>- Redes de apoyo trabajo</li> <li>- Redes de apoyo otro</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Otros Aspectos asociados</b>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimientos sobre VIH/SIDA</li> <li>- Noticia de la infección</li> <li>- Cambio de vida</li> <li>- Salud mental</li> <li>- Comunicación interpersonal</li> <li>- Historia de pareja</li> <li>- Discriminación de la persona que vive con VIH/SIDA</li> <li>- Tratamiento antirretroviral</li> <li>- Consumo de sustancias toxicas</li> <li>- Alimentación</li> <li>- Sueño</li> <li>- Ejercicio</li> </ul>                                                                                                         |

A partir de las respuestas de los entrevistados, se dirigían nuevas preguntas que permitían ahondar en los comentarios de los entrevistados. Es así como se puede asumir que el objetivo principal de las entrevistas fue:

*Analizar la calidad percibida de la atención y redes de apoyo social de los usuarios con VIH/SIDA del servicio de Hospitales en Bogotá, Colombia y Pachuca de Soto, Hidalgo, México.*

Para facilitar el análisis de la información, se inicia definiendo las categorías de análisis de los datos. La mayoría de las citas más importantes que expresaron los usuarios se encuentran ordenadas según su categoría en tablas, las cuales se encuentran ordenadas según su *guía de código*: del código P1 a P16 son los usuarios de HUBU Colombia y de los códigos P17 a P32 son usuarios de ISSSTE México.

**Codificación Categoría orientadora: Calidad Percibida en la Atención de la institución y servicios** (ISSSTE, Pachuca de Soto, México y HUBU, Bogotá, Colombia).

Las categorías específicas para esta Categoría orientadora se enfocaban a exponer las características particulares que tiene cada usuario referente a su percepción de cada servicio que le ofrece cada institución. Se toman algunas citas de pacientes conforme a cada servicio, pero en las tablas se encuentran la mayoría de las citas acotadas según lo que expresan en cada servicio. El primero a abordar fue como ellos perciben la calidad ofrecida en la institución y/o programa que los atiende regularmente.

Frente a la categoría específica de **Calidad Percibida de la Institución**, en HUBU los usuarios referían que la institución les proporciona todos los servicios que esperaban como el usuario P6 quien comenta que obtiene lo que necesita cuando lo requiere:

*“Pues, en cuanto a mis citas médicas yo soy muy contento porque uno: siempre que vengo a pedir las me las dan, a si las haya para el otro mes siempre me las dan. El servicio en cuanto a los médicos me parece muy bueno, porque pues a mi ve la nutricionista, mi médico general; es buena porque pues me dan la atención que yo necesito, como que yo siento que están preocupados por mí, por mi bienestar, si me entiendes”*

En el caso del ISSSTE, la mayoría de los usuarios entrevistados refieren la calidad en la institución como buena, porque siguen un conducto hasta llegar al servicio de especialidad que los atiende como el usuario P30:

*“Aquí en el ISSSTE, bien hasta el momento, no he tenido queja alguna, porque, o sea, entré. Obviamente para llegar a especialidad, tienes que pasar por medicina familiar. Hice mi cita con medicina familiar, a las dos semanas, ya estaba canalizado acá en infectología y ya, ósea”*

Los usuarios entrevistados refieren que el servicio que reciben por parte de cada institución, en su mayoría, ha cumplido con sus expectativas porque tienen la atención del servicio de su preferencia, se les dan sus medicamentos y no tienen que pagar por estos o solo porque se les atiende con empatía y dedicación (ver Tabla 15). Sin embargo, en la categoría *Mala calidad* algunos usuarios comentan las acciones y/o experiencias negativas que han tenido en la institución y los servicios ofertados (ver esta categoría y Tabla 16).

**Tabla 15.**

*Citaciones Calidad percibida en la atención de la institución del ISSSTE y HUBU.*

| <b>CATEGORIA<br/>ESPECÍFICA</b>                    | <b>GUÍA DE<br/>CÓDIGO</b> | <b>CITACIÓN<br/>ISSSTE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>GUÍA DE<br/>CÓDIGO</b> | <b>CITACIÓN<br/>HUBU</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Calidad<br/>percibida de la<br/>institución</b> | P18 (82:82)               | <i>“Pues para mí es muy buena, porque primero llegué aquí al hospital y llegué con medicina familiar, después medicina familiar me canalizó para infectología”</i>                                                                                                                                                                            | P3 (93:93)                | <i>“A nivel general bueno, bueno en el sentido que hallo respuestas a mis necesidades en algunas ocasiones inmediatas en otros casos a mediano o largo plazo, básicamente dependiendo de la misma agenda de los profesionales, pero si la hay”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                    | P17 (73:73)               | <i>“Regular, si nos dan el medicamento el apoyo, los convenios de los exámenes en el INER, pero falta apoyo psicológico emocional”</i>                                                                                                                                                                                                        |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                    | P23 (86:86)               | <i>“Yo agradezco infinitamente a la institución, no es por echarle porras, pero sí agradezco a la institución, porque afortunadamente, insisto desde antes de llegar al ISSSTE, las mismas instituciones de salud del estado, también fueron muy eficientes en esta situación”</i>                                                            | P5 (88:88)                | <i>“A nivel general ha sido súper bien, desde acá, porque por lo de la Asociación peleamos para tener un lugar solamente para nosotros exclusivamente para nosotros y se nos dio, porque ya veníamos de partes anteriores en donde era solamente todos tenían que ser de VIH y ahí no se atendía a nadie más, entonces sabíamos que usted, la señora, el niño, todos eran de VIH y nadie podía discriminarse para nada sino que ya eran casas e institutos exclusivos para eso y sabíamos que todos los que íbamos halla teníamos lo mismo, entonces no había que callarnos para nada, y decir no hable que eso porque este no sabe sino que ya todos sabíamos lo que teníamos, eso me motivo más”</i> |
|                                                    | (69:69)                   | <i>“Aquí en México pensamos que el ISSSTE es mal servicio, pero increíble que en mi caso me dieron mucho mejor servicio, mucha mejor atención cuando ya recurrí a mi clínica, les dije, bueno acá traigo todos mis papeles, tengo las pruebas de que soy diagnosticado y dos veces, de que tengo tanto del conteo de CD4, de que ya estoy</i> |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | <i>tomando medicamento, todo esto, entonces me atendieron, me mandaron para acá para el hospital, todo fue, no sé, maravillosamente bien y rápido a diferencia del otro servicio, increíble”</i>                                                                                                 | P6 (89:89)    | <i>“Pues, en cuanto a mis citas médicas yo soy muy contento porque uno: siempre que vengo a pedirlas mes las dan, a si las haya para el otro mes siempre me las dan. El servicio en cuanto a los médicos me parece muy bueno, porque pues a mi ve la nutricionista, mi médico general; es buena porque pues me dan la atención que yo necesito, como que yo siento que están preocupados por mí, por mi bienestar, si me entiendes”</i> |
| P26 (73:73)   | <i>“Excelente muy buena”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| P28 (91:91)   | <i>“Para mí es excelente, me han tocados buenos doctores llegan se presentan, me preguntan cómo estas como amaneciste y te sientes bien como si los conocieran de mucho antes”</i>                                                                                                               |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| P30 (104:104) | <i>“Aquí en el ISSSTE, bien hasta el momento, no he tenido queja alguna, porque, o sea, entré. Obviamente para llegar a especialidad, tienes que pasar por medicina familiar. Hice mi cita con medicina familiar, a las dos semanas, ya estaba canalizado acá en infectología y ya, ósea”</i>    | P14 (102:102) | <i>“La calidad en la atención del personal de salud, es buena, yo te lo repito, el trabajo de ellos es bueno, no te puedo decir que no son amables y que nos intentan solucionarnos a veces los problemas a los pacientes, pero lo que te digo algunas son barreras administrativas, más que todo”</i>                                                                                                                                  |
| P31 (74:74)   | <i>“Se me hace bien digo teniendo en cuenta lo que se ve en muchas partes del mundo, completamente excelente lo que se paga es ínfimo considerando el costo beneficio tanto en el costo de los medicamentos que si yo tuviera que comprarlo ya me habría muerto digo por lo que es muy caro”</i> | P16 (139:139) | <i>“En el programa, la atención la calificaría de triple AAA ósea muy buena porque los profesionales están muy bien capacitados”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

Frente a las categorías específicas de cada servicio de salud, se reunieron las citas más relevantes y significativas para las dos instituciones (ver Tabla 16).

La categoría **Calidad Percibida por parte de Infectología**, en ISSSTE mostró mayor codificación respecto a los otros servicios, siendo este el servicio más usado para estos usuarios, el cual perciben como bueno, identificando que es la infectóloga y la calidad de su trabajo quien logra que este servicio tenga buena calificación, en palabras del usuario P29:

*“El caso de la doctora Cabrera, siempre está atenta de nosotros, me llama la atención el hecho que nos tiene identificados por nombre y a lo mejor hasta apellido. No es como que uno entra y el paciente cinco, el paciente seis, no, o sea, para ella tenemos nombre, ella sabe nuestro diagnóstico, ella sabe nuestro historial, o sea, no necesita estar, voy a ver tu expediente, quien eres, que tienes, que tomas, no. Ella conoce el historial de cada quien, y otra de las cosas que tiene es que siempre está al pendiente de nosotros, por ejemplo, lo que me llama la atención es de que nos pide el número, y no te digo que cada semana o cada mes, pero en ocasiones si nos manda mensaje, de cómo se ha sentido, cómo le cayó el medicamento, ya se hizo sus análisis, recuerde que tiene consulta, o sea, hasta eso se anda preocupando, porque no se nos olvide que el medicamento, que la consulta, que los análisis”.*

A su vez también refieren que es este servicio, el que les resuelve sus necesidades en salud así lo describe el usuario P31:

*“Es bien porque nos dan seguimiento en los estudios que nos tienen que realizar, en la atención están al pendiente, lo único lo que ves aurita los tiempos de espera prolongados para la cita, pero bueno entendemos la falta de especialistas en estos hospitales, la doctora no solo la hace de infectóloga, la hace de internista, de muchas áreas y más fin de semana que es su turno y así ha sido siempre con todos los médicos encargados de la clínica de VIH, es el tercer médico que me toca en estos cuatro años y siempre es así”*

En HUBU, el servicio de infectología, aunque son diferentes doctores los que atienden a esta población, es, sin embargo, el mismo grupo de doctores que los atienden en esta área en específico, ellos perciben que la atención que reciben por estos prestadores de salud es su mayoría es buena, porque responden a sus preguntas y sus necesidades como lo refiere el usuario P3:

*“El infectologo está mirando como está la evolución, solicita exámenes, es muy profundo a la hora de hacerme una revisión un chequeo médico en todo sentido no solo busca si no también pregunta: algún cambio o algo que ha notado, lo que sea, que el cabello se está cayendo eso puede ser...que ha sentido, que ha observado. Trata de sondear al máximo,*

*hacer un barrido de todo es muy minucioso para que algo que uno obvie decir: a no si es que me he dado cuenta que paso esto o aquello; entonces entrar a buscar el porqué”*

También, lo que hace de este servicio un servicio de calidad, es la calidez del prestador de salud al atender al usuario sin dejar de lado la explicación de su estado de salud, comenta el usuario P11:

*“Pues la infectología es lo mismo, ella me explica todo, que estoy súper bien, que me cuide, que tome los medicamentos, que, si estoy juicioso, con la Doctora Eliana que es la que me ve, ella es súper, todas son, pero la número uno ella. Ella es una doctora cálida, humana, la forma en la que lo recibe a uno, la forma en que lo saluda, yo me siento contento porque no lo discrimina a uno, ella me revisa los exámenes que me hacen, me dice: su carga viral, el CD4 está en tanto, el hígado está en tanto, tiene que bajarle a esto, ella me explica paso a paso, el hígado está en esto si no deja de comer tanta grasa porque el hígado se cubre bueno, le muestra los colores como se le pone el hígado a uno, hígado graso; ella me explica mucho en eso, que el medicamento a qué horas me lo tomo, que tengo que tomármelo a la misma hora”*

La categoría de **Calidad Percibida por parte de Médico**, en ISSSTE mostro menor codificación, ya que los usuarios refieren que pasan por este servicio solo al inicio de su tratamiento como lo refiere el usuario P30:

*“Medicina familiar o general bien, realmente nada más saqué mi ficha, bueno mi turno, como, todas las personas. A las seis de la mañana así es. Ya me lo dieron, pasé, porque, me preguntaron a qué venía, y yo: ah, bueno, soy VIH positivo, entonces, tengo que pasar con infectología para que me dé como el tratamiento, o el seguimiento que tiene que ser”*

En HUBU, este servicio está calificado como excelente, pues son los médicos generales y/o médicos familiares los que tienen más contacto con los usuarios, ya que sus citas son mensualmente, el usuario percibe que la atención que les ofrece el médico busca conocer a fondo todo su estado de salud sin dejar de lado a nivel psicosocial, el usuario P6 describe este servicio como:

*“Perfecto, muy bien, a mí me parece muy bueno porque uno interactúa con varios doctores y no solamente uno, si no hay varios doctores médicos generales que uno digamos; esta vez me vio Diana, el otro mes me puede ver Angélica, pero Diana y Angelica, si, están empapadas del tema y saben, hay comunicación entre ellos o algo porque ósea yo puedo ir con diferente doctor, pero me siento como si estuviera con el mismo entonces súper bien. Bueno cuando vengo enfermo obviamente me preguntan qué hecho, si me he cuidado, si he tenido relaciones sexuales inseguras sin protección obviamente pues a mí me generan*

*muchas cosas dudas y yo les pregunto y siempre me responden, incluso hasta abren internet y me muestran, donde puedo buscar cuando tenga alguna duda o buscar sobre algún medicamento o redes de apoyo, si ellos me ayudan”*

La categoría de **Calidad Percibida por parte de Psicología**, en ISSSTE la percepción de este servicio no es calificada porque los usuarios refieren que no lo reciben, algunos porque comentan que no lo necesitan, pero otros porque no lo ofrecen, como lo refiere el usuario P19:

*“No, nunca, de hecho, se supone que, de acuerdo a la norma oficial, todos nosotros deberíamos atendernos en psicología, antes del diagnóstico, cuando se da a conocer el diagnóstico, durante y después, aquí nunca te atiende psicología, nadie, ósea te dicen, tú tienes VIH y éste es tu tratamiento y es lo único que te dan, no hay servicio de psicología, no hay posibilidad de asistir”*

Unos pocos comentan que fueron a ese servicio, pero a causa de la agenda o de la falta de interés del personal no lograron la atención deseada como ocurrió en el caso de los usuarios P25 y P31:

*“Bueno no tengo el servicio de psicólogo, la doctora anterior de infectología desde que llegué con ella llegué a tener algunos problemas de depresión que seguía yo arrastrando, todavía, ya más que nada por la manera en que reaccionó mi esposa, eso me llevó a una depresión que sí me duró un tiempo. Se lo comenté a la doctora anterior a ésta, y me dio unas pastillas para poder dormir mejor y me indujo al servicio de psicología, pero cuando fui a sacar cita, no, era la cita como para seis meses, dentro de seis meses, no, dije, hijo espero que dentro de seis meses no siga así, entonces pues no lo use, me recuperé sólo”*

*“Solo he tenido el servicio de psicología, fue hace cuatro años, me refirieron, subí al consultorio, no sé si siga la misma chica, me dice no tengo agenda ni consultorio, pero lee este libro de autoayuda, pues si lo compre lo empecé a leer, pero eso no me ayudo. Considerando lo anterior no me gusto ese servicio y no volví”*

Ahora bien, en **HUBU** a pesar de que los usuarios comentan que reciben el servicio de psicología, la calificación que recibe este servicio en su mayoría no es favorable, pero en el caso del usuario P3 comenta que lo recibido por este profesional ha sido:

*“Muy bien, varias veces lo he tomado, porque básicamente relaciones de pareja que he tenido, no solamente de pareja también a nivel laboral, personal, familiar, he buscado apoyo en ella y ha sido muy bueno la verdad”*

La mayor codificación en este servicio arrojó que los usuarios percibían una mala atención por lo que hace que no quieran acceder a este servicio como lo refiere el paciente P14 (Posteriormente se volverá a tratar este servicio en la Categoría de mala calidad):

*“Mi última consulta con Patricia fue hace un año larguísimo, en relación todo bien, a ver que te digo, lo que pasa es que ella es muy, es que no sé cómo expresarme, el tono de ella pues es muy pasivo, y me decía "todo está bien y tienes que salir adelante", yo sé que ella a veces debe estar cansada con todos los problemas del todo el mundo, pero a veces creo que le hace falta algo, yo creo que hay muchos pacientes han dejado de asistir con ella por esa razón, no sé si es falta de interés o este cansada o también tenga muchos problemas, porque pues uno no puede ser indiferente”*

La categoría de **Calidad Percibía por parte de Enfermería**, tanto en ISSSTE como en HUBU se encontró que los usuarios refieren una atención favorable, atenta y de calidez, por lo cual no tienen ninguna queja con respecto a este servicio, como lo expresan los usuarios P32 del ISSSTE y P1 del HUBU respectivamente:

*“Bien, porque te dan las atenciones que necesitas, me han tocado enfermeras muy amables”*

*“Es magnífico le colaboran a uno mucho, las jefes en la parte humana, es muy buena, las actuales jefes son bien, pero eso va como se porte uno con la gente porque si uno viene a ser grosero con ellos como sucede con muchos compañeros entonces pues los enfermeros no le responden a uno de la misma forma”*

A su vez en **HUBU** se realizan toma de laboratorios y vacunación a estos usuarios en la misma institución, por lo que ellos refieren que es un punto positivo que otros programas no tienen, el usuario P6:

*“La jefe, ella es un amor con todos nosotros, yo creo que con todo el mundo es super, las dos, tanto la jefe Diana como la otra jefe y Sandrita ella también es enfermera y nos atiende súper bien, siempre. Cuando me sacan laboratorios, el trato es súper bien, llega uno pide su turno como todos, lo llaman, te preguntan qué medicamentos has tomado, si has tenido fiebre, vómitos o algo así y me toman mis exámenes, me dicen no te preocupes estos le llegan directamente al doctor y esa es la ventaja que yo tengo, a mí me atienden acá y acá me hacen todo”*

La categoría de **Calidad Percibía por parte de Nutrición**, en ISSSTE obtuvo menor codificación gracias a que en su gran mayoría los usuarios refirieron el no recibir este servicio o no conocer que podían acceder a este, más sin embargo el usuario P19 comento cual fue su percepción de este:

*“Había veces que no estaba ni siquiera la titular del área, sino que estaban los pasantes de nutrición de la universidad haciendo la atención, la consulta y haz de cuenta que venía yo a una consulta, y le tenían que explicar a ella, venía yo a la siguiente consulta y le tenían que*

*volver a explicar, venía yo a la siguiente y le tenían que volver a explicar, la de la siguiente consulta, ¿para qué iba yo a la consulta? O sea, prácticamente no había un seguimiento terapéutico, porque cómo, uno me decía una cosa, otro me decía otra, y otro me decía otro”*

En **HUBU**, este servicio fue calificado como muy bueno, aunque también tuvo baja codificación entre los usuarios entrevistados ya que no todos necesitan revisión por este, sin embargo, refieren una muy buena atención como es el caso del usuario P12:

*“Nutrición excelente, a mí me ve nutrición todos los meses, yo ando muy bajito de peso y la doctora que nos atiende "uish", es una excelencia y ella también es amiga, inclusive nosotros tenemos el número y nos ponemos mensajitos por WhatsApp y todo eso es un amor, yo a veces le cuento mis cosas, ósea ella es una amiga, yo llego y ella me revisa y todo. Sigo al pie de la letra lo que ella me recomienda, ella me toma peso y medidas, hay veces con unos ganchitos me toma lo de los músculos, pues me da dietas también que yo debo seguir dependiendo ya como a veces le sale un diagnóstico nuevo a uno o algo, entonces yo le digo a ella, y ella me dice bueno, toca cambiar de nuevo la dieta entonces pongámosle esta, baja en azúcar, baja en no sé qué, si, muy personalizado si”*

La categoría de **Calidad Percibida por parte de Trabajo Social**, en ISSSTE arrojó una codificación baja, la mayoría de los usuarios no utilizan este servicio porque no lo conocen o no lo necesitan, solo uno de los usuarios (P24) refirió su percepción:

*“Es buena en el servicio de que, si te orientan bien, bueno nada más sólo una vez pasé, entonces sí, sí me orientaron bien y al menos fueron amables, y que eso es lo que importa, ¿no?, cuando estás enfermo ¿no? Que tengas un trato bien”*

Por otro lado, **HUBU** también obtuvo una baja codificación, los usuarios en esta institución si han pasado por lo menos una vez o dos por este servicio, refieren que para algunos fue de utilidad y para otros no tanto, el usuario P6 comento su experiencia en este servicio:

*“He tenido como dos citas con ella, pero si también muy buena, si ella es súper buena si Mónica es muy buena gente y me ha sabido orientar porque tuve un problema en el trabajo en cuanto a mi historia clínica, ella fue la que me oriento, porque divulgaron mi historia clínica”*

La categoría de **Calidad Percibida por parte de Odontología**, en ISSSTE ninguna entrevista arrojó codificación sobre este servicio, los usuarios no perciben que pueden acceder a odontología ya que ningún usuario refirió haber asistió ni una vez, en **HUBU** la asistencia no es alta, pero existe la percepción de que si necesitan pueden acceder a este servicio y su percepción es buena, como lo refiere el usuario P8 y P5 respectivamente:

*“De odontología es más por la oportunidad de atención porque digamos las dos odontólogas pues no tengo como mayor queja de ellas, pero digamos que es muy complicado que a veces si uno está de buenas alcanza la agenda del mes y con algo que uno necesita, porque digamos la atención básica acá de odontología que es la limpieza y que, si te mandan a sacar una panorámica, o esas cosas, no hay rollo”*

*“Me tocaba verla cada mes, pero ahora ya me dijo que fuera hasta octubre, primero si la veía cada mes, porque estaba para estar bien, para la lista de trasplante para el riñón entonces me tocaba estar viniendo dos veces al mes, o cada mes, exactamente no perder citas con ella. Cuando me atiende ella sí muy bien ella pone todas sus cosas de higiene y ella también se protege muy bien, ella ya sabe que somos de VIH, entonces ella también se protege, el trato es muy bien, pues desde que la conozco siempre he venido con ella, si ella está en el turno por la tarde entonces siempre estoy con ella”*

La categoría de **Calidad Percibida por parte de Química**, el ISSSTE ninguna entrevista arrojó codificación sobre este servicio, los usuarios no perciben que pueden acceder a química ya que ningún usuario refirió haber asistió ni una vez ni conocer el servicio. Mientras que **HUBU** refiere que este es uno de los servicios núcleo del programa en el cual ellos pueden preguntar todo acerca de los medicamentos antirretrovirales, el personal de salud de este servicio les explica tanto mecanismos de acción como los diferentes esquemas y a su vez con la mejor calidez y calidad en la atención como lo comenta el usuario P14:

*“La doctora es buena, tiene muy buenos consejos con respecto a la interacción con otros medicamentos, es dedicada, a mí y a otros pacientes y la he visto en acción también en darle un listado de medicamentos, de ese listado dice: este medicamento tienes que tomártelo a esta hora, este a otra hora porque este interactúa con este otro, entonces el trabajo me parece que ella se dedica muy bien a sus pacientes, les da consejos cuando los necesita, los escucha”*

La categoría de **Buena Calidad**, en el ISSSTE la confianza y la amabilidad ofrecida por el personal de salud de infectología ha permeado a que la calidad en la atención sea percibida

como buena sin dejar de lado que la preparación de este profesional ha impactado positivamente en la salud de cada usuario, ya se comentó anteriormente que la mayor codificación de las entrevistas de esta institución arrojó que los usuarios perciben el interés y disposición de la infectóloga frente a su atención en salud, como lo comenta el usuario P22:

*“Buena en el sentido de que, a mí me disipan las dudas, me orientan, algún padecimiento oportuno como un dolor de cabeza o una gripa, nos orientan de qué si, que no debemos de tomar, qué si, que no debemos de hacer. Se preocupa mucho por cómo estamos, siempre nos pregunta cómo estamos, siempre nos revisa, siempre nos da consejos de cómo cuidarnos, cómo alimentarnos, qué si, qué no, entonces sí, por eso yo digo que sí es buena”*

Con respecto a la categoría de **Mala Calidad** en ISSSTE, es la institución y el servicio de psicología, los que reciben valoraciones negativas, algunos usuarios no perciben una seguridad completa por parte de la institución ya que han tenido problemas administrativos, con prestadores de salud y acceso lento a otros servicios como lo refiere el usuario P21:

*“En los demás servicios sé que son muy tardados, entonces yo prefiero ir a un médico particular, si, por ejemplo, si yo llegara a venir por ejemplo al dentista, es perder todo un día, entonces la verdad es que yo voy a un servicio particular porque me es más rápido”*

También perciben como mala calidad en la atención, no tener un agendamiento de citas libre para el acceso al servicio de psicología como resultado algunos usuarios perciben que no tienen derecho a este, como lo refiere el usuario P19:

*“No, nunca, de hecho, se supone que, de acuerdo con la norma oficial, todos nosotros deberíamos atendernos en psicología, antes del diagnóstico, cuando se da a conocer el diagnóstico, durante y después, aquí nunca te atiende psicología, nadie. O sea, te dicen, tú tienes VIH y éste es tu tratamiento y es lo único que te dan, no hay servicio de psicología, no hay posibilidad de asistir”*

Finalmente, la mayoría de los usuarios comentan que no han tenido contacto con varios servicios (psicología, nutrición, trabajo social, química, odontología), que no se les ha direccionado por lo tanto no tienen acceso a estos servicios como es el caso del usuario P24:

*“Nunca he pasado a nutrición, nunca nos han canalizado aquí a nutrición. Aquí en esta institución nunca nos han canalizado ni a nutrición, ni a trabajo social”*

Ahora bien, la categoría de **Buena Calidad** en **HUBU**, como se dijo anteriormente con respecto a la institución, casi en su totalidad los usuarios entrevistados afirman que la calidad de la atención del hospital de manera general es muy buena ya que reciben todos los servicios en salud que requieren, medicamentos, acceso a citas y están conformes con lo entregado por parte de la mayoría de los prestadores de salud tanto por la capacidad de este como por el trato hacia el usuario, una de las citas que resalta lo anterior fue comentada por el usuario P4:

*“Para mí, el hospital es excelente hospital, porque, los médicos ellos están muy pendientes, digamos el doctor Carranza está muy pendientes de todos; si yo estoy enfermo yo llamo a Marielita, la secretaria de recepción, le digo Marielita imagínese que me siento así será que el doctor Carranza u otro doctor me atienden o llego, o me pasan a la Jefe de enfermeras y yo hablo con ella, le digo lo que me está pasando, que me acontece, o me voy para donde o llego de urgencias; entonces ellos me dicen: vente para acá, yo hablo con el doctor, voy a mirar con eso ya lo llamo, me parece que ha sido muy bueno, ósea nunca he tenido problemas acá, a mí me ha ido muy bien”*

Mas, sin embargo, en la categoría de **Mala Calidad** de **HUBU**, la gran mayoría de los usuarios no sienten la confianza para expresar sus necesidades percibidas en salud y ámbitos psicosocioculturales con algunos profesionales, como lo que ocurre con el personal de psicología, este fue el servicio que obtuvo mayor codificación negativa por parte de los usuarios, algunos expresaron:

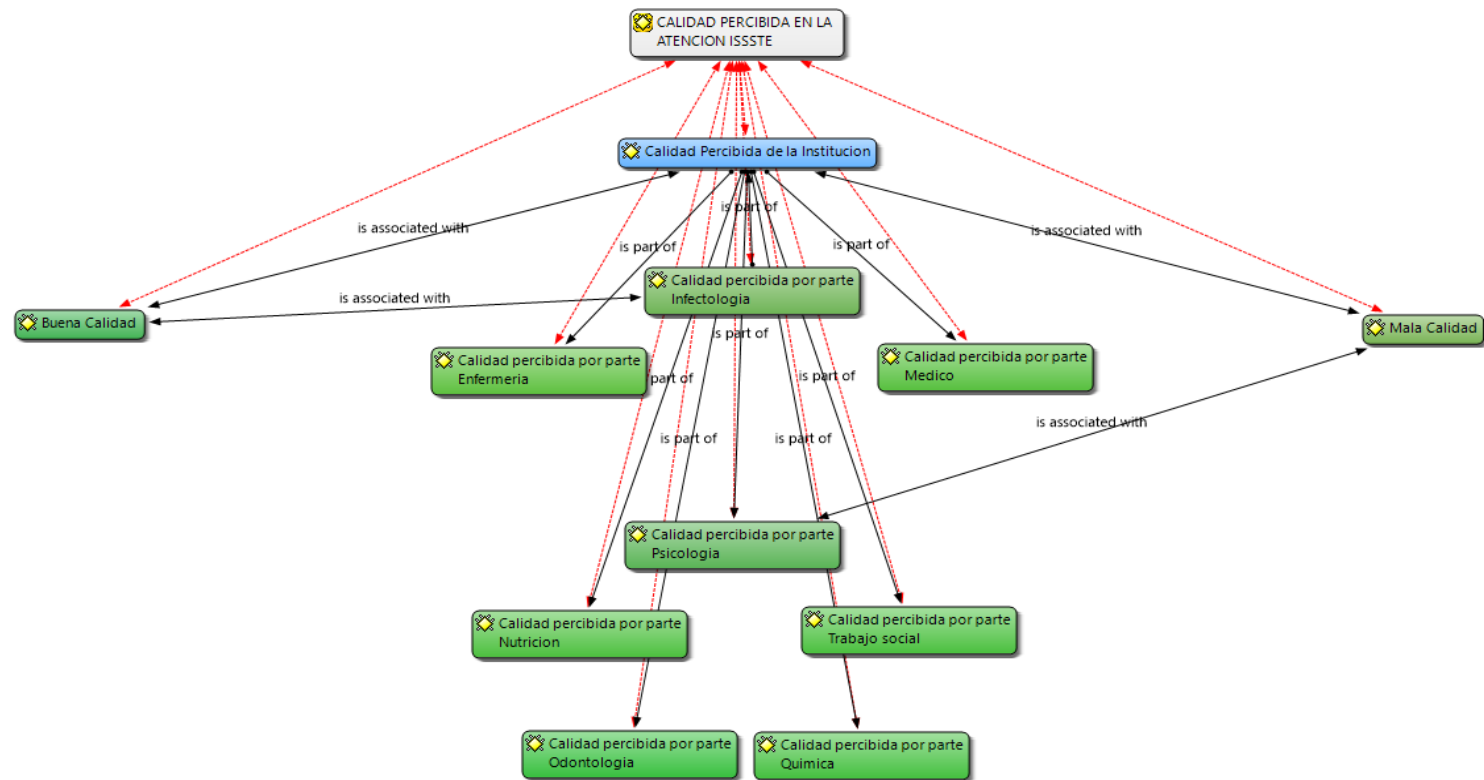
*Usuario P5: “La he tomado como 2 o 3 veces, pero no, uno no puede hablar mal de las personas, en este momento no es la persona idónea como para hablar con personas que somos gay y que somos VIH, no es como idóneo, porque te dice, bueno habla tus problemas, cuéntame, a bueno, nos vemos dentro un mes; no le da solución, ni lo pone a uno nada”*

*Usuario P9: “Con psicología pues al comienzo tuve citas con ella, pero ya después no, porque con las primeras que tuve decían: pero usted no tiene nada. Hay muchas enfermedades por psicología y ni siquiera le miran a uno nada de eso sino solo teclean en el computador y ya”*

*Usuario P8: “....sentía como que no hay profesionalismo total de verdad interesada en hacer lo que le toca hacer, si no es más como de escucha, como de cosa anecdótica, como que tal vez pudieras hacer y pero no una cosa como de fondo....sin embargo me abrí las pocas ocasiones que pase con ella como a recibir su apoyo, pero siempre yo me sentí como que juzgada "como oye pero como así, tu eres una líder y que tanto tiempo, y por qué ahora*

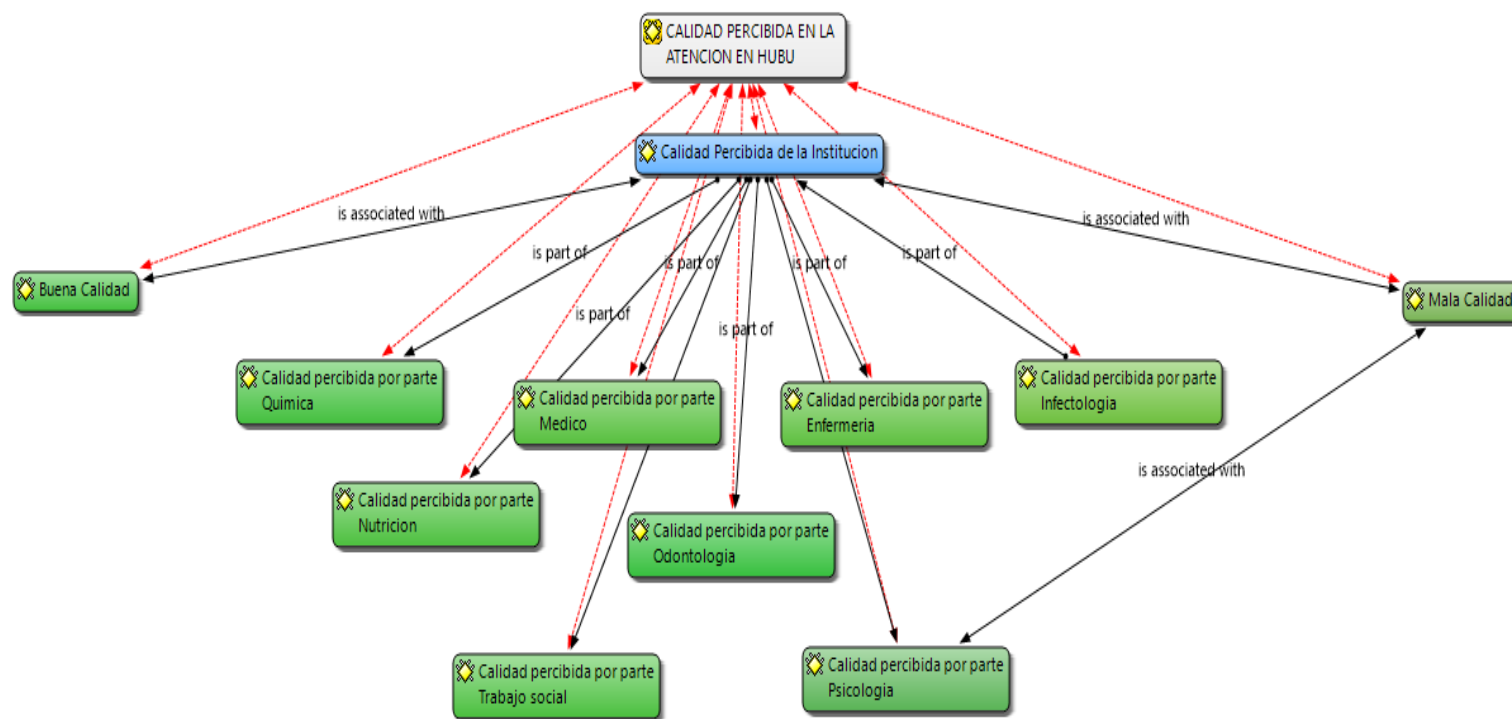
*sales con esto" o en espacios, como "que porque no sacas tus propios recursos para ponerlos en práctica" ósea como si yo no tuviera derecho llorar, a sentirme triste, a sentirme en la inmundia, como digo yo"*

Finalmente, otros de los servicios que los usuarios refirieron con falencias fue el servicio de trabajo social, perciben que no se realiza un trabajo profundo de este servicio, que es estar más al pendiente del usuario (ver Tabla 16 en categoría correspondiente).



**Figura 9. Red Calidad Percibida en la Atención en ISSSTE**

Esta red explica que la calidad percibida de la atención en ISSSTE va relacionada directamente con la calidad de la institución e infectología (el servicio más usado por los usuarios) como centros, estos son la base para ofrecer una buena o mala calidad en salud, los que se encuentran más cercanos a la calidad percibida por parte de infectología, obtuvieron menor codificación (Médico, Enfermería) pero no necesariamente negativa hacia la calidad, el servicio que se encuentran debajo (psicología) fue el que obtuvo citas negativas por parte de los usuarios entrevistados y se asocian con mala percepción en la calidad en la atención. Finalmente, los que se encuentran abajo no obtuvieron codificación (Trabajo social y Nutrición).



**Figura 10. Red Calidad Percibida en la Atención en HUBU**

Esta red explica que la calidad percibida de la atención en HUBU va relacionada directamente con la calidad de la institución como centro, este es la base para ofrecer una buena o mala calidad en salud, debajo de esta se encuentran los servicios que son más usados por los usuarios (Médico, Enfermería, Infectología, Química) los que se encuentran más cercanos a la calidad percibida de la institución obtuvieron una mayor codificación positiva lo que resulta en mejor percepción de la calidad en la atención, mientras los que se encuentran debajo son los que obtuvieron menor codificación (Nutrición, Odontología) pero no necesariamente negativa hacia la calidad, finalmente los que se encuentran abajo son los que obtuvieron citas negativas por parte de los usuarios entrevistados y se asocian con mala percepción en la calidad en la atención.

**Tabla 16.**

*Citaciones Calidad percibida en la atención de los servicios del ISSSTE y HUBU.*

| <b>CATEGORIA<br/>ESPECÍFICA</b>                                | <b>GUÍA DE<br/>CÓDIGO</b> | <b>CITACIÓN<br/>ISSSTE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>GUÍA DE<br/>CÓDIGO</b> | <b>CITACIÓN<br/>HUBU</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Calidad<br/>percibida por<br/>parte de<br/>infectología</b> | P18 (87:87)               | <i>“Buena, buena, buena, incluso te explica, te dice, se preocupa por ti, siempre está al pendiente de ti, porque incluso dice, cualquier cosa avísame o no sé, y bueno ahorita con tanto, el WhatsApp, por ejemplo, jamás la he molestado, pero ella siempre muy atenta con nosotros”</i>                                                                    | P5 (114:114)              | <i>“Le cuento todas mis cosas de mis genitales, de mi todo, le digo que sí es normal o anormal, con ese sí, ese si te saca de todas las dudas, es que como se la pasa en el otro hospital, acá están los otros dos infectólogos, pero los dos son buenos, tienen un buen trato”</i>                                                               |
|                                                                | P24 (94:94)               | <i>“En la consulta con la doctora es excelente, no tengo ningún problema, desde que ella me empezó a atender con la doctora Téllez en la Secretaría de Salud, siempre ha sido excelente con ellas, con las doctoras en sí, de infectología”</i>                                                                                                               | P9 (92:92)                | <i>“También ha sido un buen servicio, y me atienden bien y todo eso, me dicen: como usted se está tomando el medicamento, que horario y como usted se ha sentido. Si me han cambiado unos medicamentos que anteriormente tenía porque ellos miran la historia, miran todo entonces por algo será y hasta ahora sigo con el mismo tratamiento”</i> |
|                                                                | P29 (96:96)               | <i>“El caso de la doctora Cabrera, siempre está atenta de nosotros, me llama la atención el hecho que nos tiene identificados por nombre y a lo mejor hasta apellido. No es como que uno entra y el paciente cinco, el paciente seis, no, o sea, para ella tenemos nombre, ella sabe nuestro diagnóstico, ella sabe nuestro historial, o sea, no necesita</i> | P1 (101:101)              | <i>“Mira los exámenes por ejemplo si el colesterol esta alto entonces me dice hay que cambiarle este medicamento y así me está diciendo por qué me está cambiando el medicamento o si el medicamento me</i>                                                                                                                                       |

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | <p>estar, voy a ver tu expediente, quien eres, que tienes, que tomas, no. Ella conoce el historial de cada quien, y otra de las cosas que tiene es que siempre está pendiente de nosotros, por ejemplo, lo que me llama la atención es de que nos pide el número, y no te digo que cada semana o cada mes, pero en ocasiones si nos manda mensaje, de cómo se ha sentido, cómo le cayó el medicamento, ya se hizo sus análisis, recuerde que tiene consulta, o sea, hasta eso se anda preocupando, porque no se nos olvide que el medicamento, que la consulta, que los análisis”.</p> |              | <p>está produciendo esto me lo cambia por otro, me explica los medicamentos, la atención para que es buena”</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| (98:98)     | <p>“Aquí la doctora Cabrera hace todo, y algo que tiene es que, por ejemplo, nos brinda una confianza que para externarle todo, y cualquier cosa, no es de: hígole y si le digo a la doctora, y qué va a decir. Nos da confianza para comentarle cualquier situación que nos sucede, entonces de verdad”</p>                                                                                                                                                                                                                                                                           | P3 (113:113) | <p>“El infectologo está mirando como está la evolución, solicita exámenes, es muy profundo a la hora de hacerme una revisión un chequeo médico en todo sentido no solo busca si no también pregunta: algún cambio o algo que ha notado, lo que sea, que el cabello se está cayendo eso puede ser...que ha sentido, que ha observado. Trata de sondear al máximo, hacer un barrido de todo es muy minucioso para que algo que uno obvie decir: a no si es que me he dado cuenta que paso esto o aquello; entonces entrar a buscar el porqué”</p> |
| P17 (77:77) | <p>“La doctora es muy profesional, explica con claridad, es gentil y amable. Solo que debo esperar mucho el turno”</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | P7 (121:121) | <p>“Pues la veces que he entrado y me ha tocado varios doctores diferente y pues cada uno tiene su diferente forma de atender entonces sí es, lo que te digo como incómodo y cada vez que uno entra no es el mismo sino es otro, entonces, te comento, es que como yo he sido sana digámoslo así, no he tenido, no paso mucho por infectología, por ahí cada dos meses o cada 6 meses entonces cada vez que yo venía acá, era difícil encontrar</p>                                                                                             |
| P19 (87:87) | <p>“Ya con la doctora, obvio cambió la atención, porque pues ella es diferente, la</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

---

*actual, porque ella había estado en CAPASITS, ya conoce todo esto, ya conoce la gente, ya sabe diferente la atención y el trato, es muy diferente el trato, a diferente del médico anterior”*

P20 (80:80) *“Buena en que se preocupa por el paciente, tiene un trato amable, contrariamente a la otra doctora, era muy seca, muy así. La doctora actual, ella es muy afable, muy afectiva, trata de ver que te sugiere algo más, o sea, ese tipo de situaciones va más allá propia de la enfermedad, porque la otra doctora que tenía uno una gripa, vete con el médico familiar, y no, aquí la doctora actual te recomienda”*

P21 (82:82) *“Pues es buena, solamente vengo a las consultas, si tengo alguna duda, me la resuelven, si tengo alguna alta o baja en algún síntoma me la atienden, nada más, que la atención, por lo menos de la doctora es buena, no he notado como prisas o algún tipo de discriminación, la he notado, pues bien, como si yo viniera a cualquier otro lugar, la atención es muy, muy relajada”*

P22 (86:86) *“Buena en el sentido de que, a mí me disipan las dudas, me orientan, algún padecimiento oportuno como un dolor de*

*cita con el mismo doctor que ya lo había visto antes, entonces ya me tocaba con otro y pues incomodo en el sentido pues de pronto pues uno no está muy abierto muchas veces a que todo los niños aprendan o que este ahí, pero igual uno tiene que adaptarse a eso porque es un bien para ellos para que aprendan y pues para que examinen, a eso es que va uno al infectologo: me explican mis exámenes, me los revisa, pues en el caso este mal el CD4 pues si me llama la atención, vuelve y me acuerda de todo lo que ya he aprendido y que tengo que ponerlo en práctica pero que uno muchas veces se descuida y no lo hace; de resto no, más que todo nos explica los exámenes.*

*Lo evaluó que, si pues es bueno, porque es el que más sabe, te dice a ti lleva el virus así o que medicamentos pues es el más apropiado”*

P8 (154:154) *“Pues en su mayoría son personas muy profesionales, algunos menos cálidos que otros, más como enfocados en cómo está la carga, pero hay un par de ellos que son, "como estas, como vas y tu bebe" pero si uno les pregunta ellos le contestan, saben lo que están haciendo, saben de su trabajo, me gustaría que*

---

*cabeza o una gripa, nos orientan de qué si, que no debemos de tomar, qué si, que no debemos de hacer. Se preocupa mucho por cómo estamos, siempre nos pregunta cómo estamos, siempre nos revisa, siempre nos da consejos de cómo cuidarnos, cómo alimentarnos, qué si, qué no, entonces sí, por eso yo digo que sí es buena”*

P31 (74:74) *“Es bien porque nos dan seguimiento en los estudios que nos tienen que realizar, en la atención están al pendiente, lo único lo que ves aurita los tiempos de espera prolongados para la cita, pero bueno entendemos la falta de especialistas en estos hospitales, la doctora no solo la hace de infectóloga, la hace de internista, de muchas áreas y más fin de semana que es su turno y así ha sido siempre con todos los médicos encargados de la clínica de VIH, es el tercer médico que me toca en estos cuatro años y siempre es así”*

P30  
(114:114) *“La doctora Patricia, es muy humana, muy calidad, te da como esa confianza, es muy agradable, digamos, no se porta ni tajante ni grosera, ni nada, si es como muy calidad”*

P27 (83:83) *“La Dra. Es buena en el sentido que es humanista”*

*fueran más cálidos, por ejemplo me gustaría que pudieran de pronto a veces explicarle a uno con mayor amplitud ciertas cosas, porque si te cuentan pero no le gustaría saber cómo porque, pa’ que, como le contestan y ya, entonces como que bueno, eso, sin embargo lo que es la doctora Eliana y el Dr. Ospina ellos son súper queridos, hay otro que es muy profesional, pero más distante, pero lo que les toca hacer si son muy, y si alguien necesita una genotificación o si ellos necesitan lo que ellos quieren, creen, que uno requiere digamos como que no miden recursos para uno, no escatiman de hecho la verdad no tengo quejas, cuando he está hospitalizada allá van están pendientes”*

P11 (123:123) *“Pues la infectología es lo mismo, ella me explica todo, que estoy súper bien, que me cuide, que tome los medicamentos, que, si estoy juicioso, con la Doctora Eliana que es la que me ve, ella es súper, todas son, pero la número uno ella. Ella es una doctora cálida, humana, la forma en la que lo recibe a uno, la forma en que lo saluda, yo me siento contento porque no lo discrimina a uno, ella me revisa los exámenes que me hacen, me dice: su carga viral, el CD4 está en tanto, el*

---

*hígado está en tanto, tiene que bajarle a esto, ella me explica paso a paso, el hígado está en esto si no deja de comer tanta grasa porque el hígado se cubre bueno, le muestra los colores como se le pone el hígado a uno, hígado graso; ella me explica mucho en eso, que el medicamento a qué horas me lo tomo, que tengo que tomármelo a la misma hora”*

P12 (102:102) *“Infectología, bueno él infectologo, también él lo revisa a uno, le revisa a uno todos los exámenes, revisa los medicamentos que uno está tomando, y mira los diagnósticos que uno tenga, obviamente para mirar que, porque ellos maneja un programa en el que le dan el nombre de los medicamentos y el programa como tal dice que medicamento hace, como se dice eso, mejor dicho, ósea que un medicamento choca con el otro, no son compatibles, entonces es mejor que uno o deje de tomar este o este, o lo tome lejos de este o cosas así, ellos le acomodan eso, porque también lo mandan a uno a química-farmacéutica que ellos también le hacen a uno todo eso, le dan los horarios y todo eso, si es bueno, si y ellos dependiendo, más o menos de cuanto uno tenga las defensas, en cuanto*

---

|                                                      |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                      |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | tengan los CD4, miran hasta qué punto los medicamentos antirretrovirales si están funcionando o que de pronto, una enfermedad que quiera metérsele por algún ladito, entonces le mandan a hacer exámenes extras a uno, el infectologo es como por ahí cada seis meses”                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Calidad<br/>percibida por<br/>parte de médico</b> | P30<br>(108:108) | “Medicina familiar o general bien, realmente nada más saqué mi ficha, bueno mi turno, como, todas las personas. A las seis de la mañana así es. Ya me lo dieron, pasé, porque, me preguntaron a qué venía, y yo: ah, bueno, soy VIH positivo, entonces, tengo que pasar con infectología para que me dé como el tratamiento, o el seguimiento que tiene que ser” | P14 (105:105) “Yo trato más con general que con familiar, bien, ósea yo siempre voy con una doctora, la doctora Angélica, con ella me va muy bien nos entendemos, hay esa química para que uno se entienda con el doctor y poderle trasmitir mis enfermedades ósea personalmente, mis necesidades, y decirle estoy enfermo de esto, esto y esto”                                                                                                                                              |
|                                                      |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | P3 (96:96) “Buena, en general buena pues reúne el tema de que me está viendo medicina familiar o medicina general por control cada mes, ocasionalmente cada cuatro o seis meses me pasan con infectologo, dependiendo tiene mucho que ver los resultados de los exámenes que me toman, los exámenes de control son en promedio cada tres cuatro meses y viendo eso los médicos dicen: está muy bien, no necesita nada o simplemente por revisión, en general es eso, el servicio es bueno, la |

---

*atención es siempre programada, es continua”*

P5 (93:93)

*“Me pregunta que como estoy, que como me ha ido, que como esta mi familia, que ,que me ha pasado, que si sí me he tomado los medicamentos, me examina bien, que, que más me ha pasado, que, que tengo, que, que me ha salido, es muy específico para que le cuente que es lo que me pasa, me mira, me dice, te voy hacer este cuadro para que siempre estés pendiente como va todo, el cuadro de creatinina, el cuadro de las cargas del VIH, el Cuadro de los CD4 y así”*

P6 (93:93)

*“Perfecto, muy bien, a mí me parece muy bueno porque uno interactúa con varios doctores y no solamente uno, si no hay varios doctores médicos generales que uno digamos; esta vez me vio Diana, el otro mes me puede ver Angélica, pero Diana y Angelica, si, están empapadas del tema y saben, hay comunicación entre ellos o algo porque ósea yo puedo ir con diferente doctor, pero me siento como si estuviera con el mismo entonces súper bien. Bueno cuando vengo enfermo obviamente me preguntan qué hecho, si me he cuidado, si he tenido relaciones*

---

---

*sexuales inseguras sin protección obviamente pues a mí me generan muchas cosas dudas y yo les pregunto y siempre me responden, incluso hasta abren internet y me muestran, donde puedo buscar cuando tenga alguna duda o buscar sobre algún medicamento o redes de apoyo, si ellos me ayudan”*

P1 (82:82) *“Buena, porque ellos le dicen a uno: venga hágase este examen, si siente algo vengase, tómese esto; que, si le duele la muela, vengase”*

P12 (91:91) *“Medicina general, bien, excelente, es excelente porque primero que todo, lo atienden a uno en su tiempo, en su momento, ósea, le dedican el tiempo adecuado, lo revisan a uno bien, le formulan a uno lo que uno necesita, si, los doctores están pendientes de mirar a ver dependiendo que le duele a uno, que le molesto para enviarlo con el otro profesional dependiendo de lo que el piense que uno tiene, el trato como te digo ellos fuera de ser profesionales de su salud, ellos son amigos de uno, personas que le brindan a uno confianza para que uno pueda expresar lo que uno siente, lo que uno tiene, sin pena, sin miedo”*

---

|                                                       |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Calidad<br/>percibida por<br/>parte psicología</b> | P24 (98:98)      | <i>“Psicología aquí no tenemos, bueno no, nunca me han pasado, no sé si, debe tener la institución, pero a mí nunca me han pasado y no sé dónde esté”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | P14 (124:124) | <i>“Mi última consulta con Patricia fue hace un año larguísimo, en relación todo bien, a ver que te digo, lo que pasa es que ella es muy, es que no sé cómo expresarme, el tono de ella pues es muy pasivo, y me decía "todo está bien y tienes que salir adelante", yo sé que ella a veces debe estar cansada con todos los problemas del todo el mundo, pero a veces creo que le hace falta algo, yo creo que hay muchos pacientes han dejado de asistir con ella por esa razón, no sé si es falta de interés o este cansada o también tenga muchos problemas, porque pues uno no puede ser indiferente”</i> |
|                                                       | P19<br>(105:105) | <i>“No, nunca, de hecho, se supone que, de acuerdo a la norma oficial, todos nosotros deberíamos atendernos en psicología, antes del diagnóstico, cuando se da a conocer el diagnóstico, durante y después, aquí nunca te atiende psicología, nadie, ósea te dicen, tú tienes VIH y éste es tu tratamiento y es lo único que te dan, no hay servicio de psicología, no hay posibilidad de asistir”</i>                                                                                                                                                                                                                                                |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                       | P25 (92:92)      | <i>“Bueno no tengo el servicio de psicólogo, la doctora anterior de infectología desde que llegué con ella llegué a tener algunos problemas de depresión que seguía yo arrastrando, todavía, ya más que nada por la manera en que reaccionó mi esposa, eso me llevó a una depresión que sí me duró un tiempo. Se lo comenté a la doctora anterior a ésta, y me dio unas pastillas para poder dormir mejor y me indujo al servicio de psicología, pero cuando fui a sacar cita, no, era la cita como para seis meses, dentro de seis meses, no, dije, hijo espero que dentro de seis meses no siga así, entonces pues no lo use, me recuperé sólo”</i> | P11 (111:111) | <i>“Pues he estado muy poco pero también ha sido bueno, la verdad a psicología hace como unos tres años que no voy, por descuido, con todo bien, cómodo. Pues me sentí bien ósea me hicieron los exámenes, me hicieron cerrar los ojos, me acostaron me hicieron que visualizara todo eso, me sentí como relajado en ese momento y volvía y me explicaban casi todo lo que me explican, me escucharon y ellos me preguntaban: si sintió o no sintió lo que trabajábamos”</i>                                                                                                                                   |
|                                                       |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | P6 (103:103)  | <i>“La preocupación cuando me preguntan</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |              |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P31 (80:80)      | <i>“Solo he tenido el servicio de psicología, fue hace cuatro años, me refirieron, subí al consultorio, no sé si siga la misma chica, me dice no tengo agenda ni consultorio, pero lee este libro de autoayuda, pues si lo compre lo empecé a leer, pero eso no me ayudo. Considerando lo anterior no me gusto ese servicio y no volví”</i> |              |  | <i>cómo estoy, como van las cosas en mi casa, como van las cosas con mi mama, con mi hermano, me preguntan por las personas que saben de mi diagnóstico, si alguien más se ha enterado, si, cosas así”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| P28<br>(102:102) | <i>“No, nunca hemos ido (refiere pareja de esposos entrevistados simultáneamente)”</i>                                                                                                                                                                                                                                                      | P3 (104:104) |  | <i>“Muy bien, varias veces lo he tomado, porque básicamente relaciones de pareja que he tenido, no solamente de pareja también a nivel laboral, personal, familiar, he buscado apoyo en ella y ha sido muy bueno la verdad”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| P17 (79:79)      | <i>“Hace falta atención psicológica porque no la hay”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                   | P12 (99:99)  |  | <i>“Psicología, si muy bueno también, si yo estoy yendo a psicología, si, bueno la psicóloga lo saluda a uno, obviamente no se presenta porque yo ya la conozco de hace mucho tiempo, entonces empieza a preguntarme sobre que, como me siento, que me está pasando, como esta mi convivencia, todo, que si estoy yendo mis citas médicas, que cosas raras me han pasado últimamente, todo eso, si, ella me pone a hacer como, yo no me acuerdo como se llama eso, que lo ponen a uno así quietico, y a respirar y como haber musiquita, como relajación, eso, sí, sí, eso hace sentir a uno bien, ella lo pone a uno que cierre los ojos, que uno se imagine que está en el mar, que está por allá</i> |
| P26 (79:79)      | <i>“No hay atención psicológica”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |              |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                       |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                       |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |               | <p>donde a uno más le guste, hay veces como que uno se mete en el cuento si, salgo de la terapia, me siento bien, si, no ha logrado llenar pues al cien por ciento mis expectativas no, pero si me han ayudado en muchas cuestiones, si, por que finalmente puedo sacar mi cita así sea como sea, finalmente me atienden”</p>                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Calidad<br/>percibida por<br/>parte enfermería</b> | P28<br>(101:101) | “Las enfermeras también son muy bien, como has estado como te sientes”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | P6 (97:97)    | <p>“La jefe, ella es un amor con todos nosotros, yo creo que con todo el mundo es super, las dos, tanto la jefe Diana como la otra jefe y Sandrita ella también es enfermera y nos atiende súper bien, siempre.</p> <p>Cuando me sacan laboratorios, el trato es súper bien, llega uno pide su turno como todos, lo llaman, te preguntan qué medicamentos has tomado, si has tenido fiebre, vómitos o algo así y me toman mis exámenes, me dicen no te preocupes estos le llegan directamente al doctor y esa es la ventaja que yo tengo, a mí me atienden acá y acá me hacen todo”</p> |
|                                                       | P32<br>(78:78)   | “Bien, porque te dan las atenciones que necesitas, me han tocado enfermeras muy amables”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                       | P19 (96:96)      | “Pero si tú ves a las enfermeras atendiendo a los pacientes normales, sin nada, tú dices que eres portador de VIH, hay una diferencia clara entre portador de VIH y no portador de VIH, aun cuando no lo conozcan, porque por ejemplo, una vez estaba, me hicieron unas pruebas de laboratorio y le dice la señorita a la interno: es que éste es un pacientes portador de VIH, aquí hay un sistema de ductos que se envían las pruebas de laboratorio que se envían de urgencias al laboratorio, es que las de VIH no las podemos mandar por ahí” | P11 (106:108) | <p>“Buena también, por la atención, nunca he tenido ese problema no sé qué me apliquen una inyección, nada, siempre bien y la atención en los laboratorios buena también porque ellos lo saludan a</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|             |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P17 (75:75) | <i>“Muy profesionales”</i>             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| P25 (88:88) | <i>“También muy amables, muy bien”</i> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| P26 (75:75) | <i>“Bien siempre ha sido buena”</i>    | uno, le dan el nombre: nosotros somos de tal parte, porque le mandan estos exámenes, el trato es confidencial, eso lo preguntan porque eso es lo que tienen que escribir en la orden, si también le preguntan a uno si está tomando retrovirales, si uno ha tenido gripa, ha tenido diarrea, todo le preguntan a uno para poderlos sacar o si no, no se los toman a uno, el trato es bien” |
| P1 (84:84)  |                                        | <i>“Es magnífico le colaboran a uno mucho, las jefes en la parte humana, es muy buena, las actuales jefes son bien, pero eso va como se porte uno con la gente porque si uno viene a ser grosero con ellos como sucede con muchos compañeros entonces pues los enfermeros no le responden a uno de la misma forma”</i>                                                                     |
| P2 (94:94)  |                                        | <i>“Le juro Doctora jamás he tenido ningún problema, yo vengo me saco la sangre es que ni siquiera se me “negrea” el brazo, yo no sé si es que doy con angelitos que tienen buena mano, cuando me han puesto las vacunas que lo hace la jefe, bien el trato, hace veinte años la gente pensaba que saludar en la mejilla de beso se prendía el VIH y aquí las enfermeras</i>               |

---

*cuando uno tiene cierta familiaridad es un abrazo y un beso en la mejilla y ya: hola como estas, lo abrazan a uno, lo cogen de gancho y camine nos sentamos, ese trato que hay acá que yo si lo he sentido es fabuloso”*

P3 (101:101) *“Uy excelente, excelente porque básicamente es con las personas que uno primero tiene contacto, tanto la jefe y ellas y son personas con una calidad humana muy grande considero que en general el grupo de profesionales son óptimos y son muy preparados pero en especial resalto la labor de ellas porque son las primeras personas que tienen contacto con nosotros y el nivel de tolerancia que manejan con pacientes que son a veces muy ansiosos muy nerviosos, muy neuróticos, muy de todo lo que tú te imaginas cuando una persona no se siente bien de salud entonces lidiar con todo ello, no es fácil, es admirable, siempre tienen una sonrisa”*

P12 (94:94) *“Toda la cuestión pero pues ellos tratan de dar lo mejor que pueden, las enfermeras que nos atienden manejan la parte administrativa y la generación de citas así es, porque de resto por ahí los*

---

|                                                      |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                      |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |              | laboratorios esa parte también excelente, porque primero aquí hay buenos horarios de toma de laboratorios, aquí no es que si no llego a las cinco de la mañana no se los toman, no, o inclusive a las diez de la mañana uno llega y eso es rapidito que lo atienden, le explican a uno todo, esto por esto, le hacen firmar, y todos le explican, le preguntan, y le dicen a uno cuando están sus resultados, los que le pueden entregar a uno, porque hay otros que directamente van al programa, al sistema si desde cuadro, carga viral y esas cuestiones, pero el servicio es excelente y todo, la atención excelente, el trato excelente ellos son personas también muy profesionales, personas que saben mucho de relaciones públicas, que saben tratar a la gente excelentemente bien” |
| <b>Calidad<br/>percibida por<br/>parte nutrición</b> | P19<br>(105:105) | “Había veces que no estaba ni siquiera la titular del área, sino que estaban los pasantes de nutrición de la universidad haciendo la atención, la consulta y haz de cuenta que venía yo a una consulta, y le tenían que explicar a ella, venía yo a la siguiente consulta y le tenían que volver a explicar, venía yo a la siguiente y le tenían que volver a explicar, la de la siguiente consulta, ¿para qué iba yo a la consulta? O sea, prácticamente no había un seguimiento | P1 (93:93)   | “Ella es buena, pero la atención para que es muy buena porque ella no prohíbe ella da unas pautas, una guía para lo que se debe y que no se debe comer”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                      |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | P3 (110:110) | “Ocasionalmente lo he tomado, muy buena la niña es muy formal ella, es muy querida siempre, ella siempre me sondea me dice bueno: que estamos comiendo, cual es el desayuno, como es un día normal de tu alimentación, que has                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|             |                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | terapéutico, porque cómo, uno me decía una cosa, otro me decía otra, y otro me decía otro” | incrementado, que has dejado, sabes que los triglicéridos están así, mira que esto esta así, esto es por esto y aquello, vamos a hacer esto, vamos a hacer seguimiento durante tanto tiempo y miramos si continuamos o paramos”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| P17 (83:83) | “No hay nutriólogo”                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| P26 (83:83) | “Eso nos lo da la doctora”                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|             | P12 (118:119)                                                                              | “Nutrición excelente, a mí me ve nutrición todos los meses, yo ando muy bajito de peso y la doctora que nos atiende "uish" es una excelencia y ella también es amiga, inclusive nosotros tenemos el número y nos ponemos mensajitos por WhatsApp y todo eso es un amor, yo a veces le cuento mis cosas, ósea ella es una amiga, yo llego y ella me revisa y todo. Sigo al pie de la letra lo que ella me recomienda, ella me toma peso y medidas, hay veces con unos ganchitos me toma lo de los músculos, pues me da dietas también que yo debo seguir dependiendo ya como a veces le sale un diagnóstico nuevo a uno o algo, entonces yo le digo a ella, y ella me dice bueno, toca cambiar de nuevo la dieta entonces pongámosle esta, baja en azúcar, baja en no sé qué, si, muy personalizado si” |
|             | P13 (157:157)                                                                              | “Es bueno para mi es muy valioso el aporte nutricional es bueno yo no vengo a                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                                               |                  |                                                                                                                                                                                                                                                     |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                               |                  |                                                                                                                                                                                                                                                     |              | <p>una consulta de nutrición, yo vengo a una clase, y para mí es más productivo venir a una clase que venir a una consulta, ella me explica muy bien lo que significa cada caso, digamos que lo que manejo con nutrición tiene que ver con los horarios de alimentación y que efectos tiene no comer a horas o no ser organizados con el tema del alimento y que alimentos no debo comer por la patología. La atención es buena y también me hablan de la claridad cómo puedo bajar de peso”</p> |
| <b>Calidad<br/>percibida por<br/>parte trabajo<br/>social</b> | P24<br>(100:100) | <i>“Es buena en el servicio de que, si te orientan bien, bueno nada más sólo una vez pasé, entonces sí, sí me orientaron bien y al menos fueron amables, y que eso es lo que importa, ¿no?, cuando estás enfermo ¿no? Que tengas un trato bien”</i> | P1 (90:90)   | <i>“Le pido la colaboración con respecto a otros pacientes de la red de apoyo como guiarlos sobre la pensión las áreas de afiliación, del medicamento. Ella ya hace parte como de la familia de uno, y con ella no hay necesidad de pedirle citas por mi parte porque ella me atiende”</i>                                                                                                                                                                                                       |
|                                                               | P26 (81:81)      | <i>“No he estado en contacto con ellas”</i>                                                                                                                                                                                                         | P3 (107:107) | <i>“Si claro lo he tomado, muy bien, muy bueno, básicamente en algún momento solicite trabajo social ya que requería una asesoría con respecto en mi calidad de pensionado; pues que si yo quisiera trabajar poder entrar a trabajar lo podría hacer, pero de qué manera se haría o que dice la ley entonces pues pedí cita con ella, me asesoro muy bien”</i>                                                                                                                                   |

- 
- P6 (107:107) *“He tenido como dos citas con ella, pero si también muy buena, si ella es súper buena si Mónica es muy buena gente y me ha sabido orientar porque tuve un problema en el trabajo en cuanto a mi historia clínica, ella fue la que me oriento, porque divulgaron mi historia clínica”*
- P9 (88:88) *“Pues a uno le dicen que es lo que tiene que hacer, que papeles necesita uno todo lo necesario para hacer las “vueltas”, por decir tome estos papeles y llévelos a tal sitio ósea me da como una guía para uno estar más como orientado”*
- P13 (154:154) *“Casi no lo uso mucho, si el año pasado tuve una consulta, pero tengo un buen concepto de trabajo social porque se encargan de mirar el tema de uno, en cuanto aspecto psicosocial y en cuanto a los, se interesan mucho por saber qué tipo de inconvenientes tiene uno, en el caso mío que soy pensionado, si estoy teniendo algún inconveniente para evaluación del adulto sano, para mi es bueno en mi caso yo no lo he necesitado tan seguido”*
- P14 (131:131) *“Yo sé que ella hace todo el trabajo de comunicarse, de mirar, a veces de*
-

|                                                               |       |       |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------|-------|-------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                               |       |       |                      | <p>intentar solucionar muchos problemas administrativos desde el punto de vista de acá, a veces me parece que le hace falta información sobre muchas cosas, muchos pacientes que les interesa, por ejemplo la pensión como pensionarse, que tiene que hacer, cuáles son los pasos a seguir, que me parece que ella en algunos ella se corcha, entonces le falta información para dársela al usuario”</p>             |
| <p><b>Calidad<br/>percibida por<br/>parte odontología</b></p> | ----- | ----- | <p>P8 (164:166)</p>  | <p>“De odontología es más por la oportunidad de atención porque digamos las dos odontólogas pues no tengo como mayor queja de ellas, pero digamos que es muy complicado que a veces si uno está de buenas alcanza la agenda del mes y con algo que uno necesita, porque digamos la atención básica acá de odontología que es la limpieza y que, si te mandan a sacar una panorámica, o esas cosas, no hay rollo”</p> |
|                                                               |       |       | <p>P13 (126:126)</p> | <p>“Bueno porque el médico que te atiende tiene mucho cuidado ya como conocedor de tu patología, en mi caso yo veo que extreman demasiados cuidados para que uno no genere un riesgo en lo que le vayan a hacer de odontología, bien sea una limpieza o revisarle los dientes a uno o así sea una inspección general”</p>                                                                                            |

- 
- P15 (131:131) *“Odontología bueno, hace rato no voy, como unos 3 meses, ah no la doctora es buena, ella me mira los dientes, le hace limpieza, le manda radiografías, si toca hacerle conductos, toca, tiene un buen trato”*
- P10 (164:164) *“Pues es bueno lo que pasa es que la doctora que me atiende es muy gentil, todo es muy bueno pero lo terminados de la odontología no me parece que hayan sido buenos”*
- P5 (123:123) *“Me tocaba verla cada mes, pero ahora ya me dijo que fuera hasta octubre, primero si la veía cada mes, porque estaba para estar bien, para la lista de trasplante para el riñón entonces me tocaba estar viniendo dos veces al mes, o cada mes, exactamente no perder citas con ella. Cuando me atiende ella sí muy bien ella pone todas sus cosas de higiene y ella también se protege muy bien, ella ya sabe que somos de VIH, entonces ella también se protege, el trato es muy bien, pues desde que la conozco siempre he venido con ella, si ella está en el turno por la tarde entonces siempre estoy con ella”*
-

|                                                    |       |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------|-------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Calidad<br/>percibida por<br/>parte química</b> | ----- | ----- | <div data-bbox="1186 224 1894 576"> P4 (116:116) <i>“Muy bacana, ella le explica a uno los medicamentos, lo que pasa es como el cuento como uno reaccione según el medicamento, ella le pregunta a uno que medicamentos toma entonces uno le dice y ella me dice este y este se puede tomar porque este con este se van, pero este con este no; entonces le explica a uno los medicamentos, la atención si claro”</i> </div> <div data-bbox="1186 609 1894 844"> P11 (114:114) <i>“Si me explican con dibujitos, esto así, así como va el medicamento, porque si lo deja de tomar varios días por que se daña el tratamiento, porque es un recorrido que le haces a uno, si tengo dudas me las responden”</i> </div> <div data-bbox="1186 876 1894 1274"> P13 (132:133) <i>“Digamos que la química es otro núcleo, si no existe la química yo estoy en riesgo, para mí la química si lo miramos como criterio profesional es buena porque te explica todas las variantes que tu no conoces y que tú a veces crees que son normales, ella me explica que interactúa cada medicamento y que se debe comer si tomo ese medicamento y yo lo sigo al pie de la letra”</i> </div> <div data-bbox="1186 1307 1894 1382"> P14 (114:114) <i>“La doctora es buena, tiene muy buenos concejos con respecto a la interacción</i> </div> |
|----------------------------------------------------|-------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

con otros medicamentos, es dedicada, a mí y a otros pacientes y la he visto en acción también en darle un listado de medicamentos, de ese listado dice: este medicamento tienes que tomártelo a esta hora, este a otra hora porque este interactúa con este otro, entonces el trabajo me parece que ella se dedica muy bien a sus pacientes, les da consejos cuando los necesita, los escucha”

#### INFECTOLOGÍA

##### Buena calidad

P22 (86:86) *“Buena en el sentido de que, a mí me disipan las dudas, me orientan, algún padecimiento oportuno como un dolor de cabeza o una gripa, nos orientan de qué si, que no debemos de tomar, qué si, que no debemos de hacer. Se preocupa mucho por cómo estamos, siempre nos pregunta cómo estamos, siempre nos revisa, siempre nos da consejos de cómo cuidarnos, cómo alimentarnos, qué si, qué no, entonces sí, por eso yo digo que sí es buena”*

P29 (96:96) *“El caso de la doctora Cabrera, siempre está atenta de nosotros, me llama la atención el hecho que nos tiene identificados por nombre y a lo mejor hasta apellido. No es como que uno entra y el paciente cinco, el paciente seis, no, o sea, para ella tenemos*

#### INSTITUCIÓN Y PROGRAMA

P10 (120:120) *“Pues el programa yo lo percibo bastante muy bueno, ósea desde el punto de vista abra algunas deficiencias, pero es muy excelente, por que mire cuando uno llega a pedir la cita, lo atienden con bastante rapidez, y lo direccionan a la cita a que es lo que necesita, por ejemplo si uno necesita de medicina general, y necesita una cita de odontología, entonces le tratan de ubicar que la cita le queden acorde al horario, entonces si tiene una a las 9 la otra que sea a las 10, para que no pierda tanto tiempo, sí que la tenga el mismo día y que no pierda tiempo en el trascurso, entonces de ahí comienza la atención y la excelencia y ya pues obviamente con los doctores como le he explicado son muy centrados en lo que se*

*nombre, ella sabe nuestro diagnóstico, ella sabe nuestro historial, o sea, no necesita estar, voy a ver tu expediente, quien eres, que tienes, que tomas, no. Ella conoce el historial de cada quien, y otra de las cosas que tiene es que siempre está al pendiente de nosotros, por ejemplo, lo que me llama la atención es de que nos pide el número, y no te digo que cada semana o cada mes, pero en ocasiones si nos manda mensaje, de cómo se ha sentido, cómo le cayó el medicamento, ya se hizo sus análisis, recuerde que tiene consulta, o sea, hasta eso se anda preocupando, porque no se nos olvide que el medicamento, que la consulta, que los análisis”*

P25 (82:82) *“Excelente persona, como persona y como doctora, como profesionista es excelente. Siempre la encuentro interesada en uno como paciente y como solucionar los problemas”*

#### INSTITUCIÓN

P23 (84:86) *“Yo diría que es excelente, son las personas que me han atendido, desde antes de la doctora que me atiende ahorita, la doctora Paty, muy profesionales, siempre escuchándome, hablo por mí, no hablo por los demás pacientes, siempre escuchándome*

*necesita, obviamente todos los días no se está con el mismo genio de unas cosas que te dan, pero siempre me han atendido bien”*

P2 (88:88) *“Le digo que es bueno porque nunca he tenido ningún inconveniente con absolutamente nada de mis medicamentos, en la atención, en el trato, todos los médicos que me han atendido han sido excelentes, me he sentido muy bien”*

P4 (100:100) *“Para mí, el hospital es excelente hospital, porque, los médicos ellos están muy pendientes, digamos el doctor Carranza está muy pendientes de todos; si yo estoy enfermo yo llamo a Marielita, la secretaria de recepción, le digo Marielita imagínese que me siento así será que el doctor Carranza u otro doctor me atienden o llego, o me pasan a la Jefe de enfermeras y yo hablo con ella, le digo lo que me está pasando, que me acontece, o me voy para donde o llego de urgencias; entonces ellos me dicen: vente para acá, yo hablo con el doctor, voy a mirar con eso ya lo llamo, me parece que ha sido muy bueno, ósea nunca he tenido problemas acá, a mí me ha ido muy bien”*

---

*Y siempre muy atentos y el medicamento siempre me lo han otorgado sin mayor problema, yo agradezco infinitamente a la institución, no es por echarle porras, pero sí agradezco a la institución”*

P11 (100:100) *“Para mí es buena, por la puntualidad en las citas que me dan, en exámenes, en medicamentos, citas con especialistas que para nosotros creo son rápidas entonces son buenos”*

P12 (88:88) *“A mí la verdad me parece excelente, me parece muy bueno, aquí tenemos un grupo de los mejores profesionales de la salud, en cuanto a ética profesional, en cuanto a seres humanos son todos excelentes, desde la persona que está ahí en enfermería hasta el infectólogo digamos así”*

P13 (114:114) *“Los médicos que me atienden digamos en toda esta hilera incluyendo todos; medicina general, infectología, química, nutrición, es un servicio excelente, muy bueno un servicio claro es tan claro que hace que esto se refleje en mí porque si no fuera un servicio claro, las cosas fueran más difíciles”*

P15 (86:86) *“La calidad en general de lo que me estás hablando en este momento, es buena, porque, tengo, hablo en primera persona, tengo todos los servicios aquí, tengo hospitalización, tengo médico general,*

---

tengo infectólogo, tengo psicólogo, tengo nutrición, tengo odontólogo, entonces tengo todo acá y no me toca estarme trasladando para ningún lado, para, bueno, los laboratorios también me los hacen acá, entonces todo en un mismo sitio, lo que no tienen otras EPS que si tienen que estar trasladándolos para un lado y otro, para diferentes especialidades, entonces tiene que ser en diferentes sedes, para que los puedan atender”

|                     | INSTITUCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | MEDICINA FAMILIAR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Mala calidad</b> | <p>P19 (89:90) <i>“No, prácticamente, el doctor se fue, y nunca nos avisaron a nosotros, la institución nunca dijo: ¿saben qué? Teniendo el conocimiento de cuántas personas somos, teniendo el conocimiento de los teléfonos de la gente, no avisó que el médico se iba a ir, sino de repente, ¡Fum! ya no hay médico. O sea, llegaba uno el día de su consulta, y decían: No ya no hay, ya no hay médico, o sea, te puede, es que vengo, no el doctor ya no está”</i></p> <p>(111:111) <i>“No hay calidad en la atención, salvo lo que te brinda la doctora, que son diez, quince minutos”</i></p> | <p>P15 (102:102) <i>“En medicina familiar, había una doctora, no digo el nombre, que ella por ejemplo te va a revisar donde tu estas y te medio toca, y así como con miedo y dice abra la boca y estando a un metro habrá la boca, saque la lengua, ósea como que le da miedo arrimarse a uno, o es que tiene gripa, actualmente ella está acá. Pero yo digo pues que del 100%, una, 1% está fallando, ósea el 99% está bien, yo desde que tuve cita con ella, no volví a pedir cita con ella, porque no me gusto, no me gusto, no me ausculto, no hizo nada, me miro desde lejos, que los médicos lo palpan a uno, los ganglios, los</i></p> |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P24 (96:96)   | <i>“La dirección, uno al otro se echan la pelotita cuando hay un problema de desabasto, de desabasto en medicamento. Los directivos son muy arrogantes, siento que a veces hasta mediocres”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              | <i>ojos, la nariz, los oídos, nada, yo llegue a consulta con una necesidad, yo se la dije y ella no respondió nada, me mando un medicamento y ya, nada más, no me mando estudios, nada”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| P21 (94:94)   | <i>“En los demás servicios sé que son muy tardados, entonces yo prefiero ir a un médico particular, si, por ejemplo, si yo llegara a venir por ejemplo al dentista, es perder todo un día, entonces la verdad es que yo voy a un servicio particular porque me es más rápido”</i>                                                                                                                                                                                                                                                              | P5 (100:100) | <i>“La he tomado como 2 o 3 veces, pero no, uno no puede hablar mal de las personas, en este momento no es la persona idónea como para hablar con personas que somos gay y que somos VIH, no es como idóneo, porque te dice, bueno habla tus problemas, cuéntame, a bueno, nos vemos dentro un mes; no le da solución, ni lo pone a uno nada”</i>                                                                                                                                                                                      |
| P20 (78:78)   | <i>“La espera, que nos tiene a todos ahí, no hay una manera de hacerlo, se lo hemos comentado, antes teníamos una doctora que nos citaba y a esa hora que llegaba, salía uno y entraba otro, o sea, nunca se veía este tipo de situación. Ella habla de que pues la gente que viene de fuera, y eso, pero era el mismo, por otro lado, nunca ha fallado el medicamento, salvo cuando fue el cambio de doctor, que sufrimos un poco, pues si, que no sabíamos quién nos iba a dar ese medicamento, pero de ahí en fuera, yo no tengo queja”</i> | P8 (120:120) | <i>“Voy a tratar de ser lo más objetiva posible, no quiero descalificar a Patricia, pero ósea no, desde el punto de vista personal no; primero no hay como toda una empatía que uno debe desarrollar con su psicólogo, porque siento que no, sentía como que no hay profesionalismo total de verdad interesada en hacer lo que le toca hacer, si no es más como de escucha, como de cosa anecdótica, como que tal vez pudieras hacer y pero no una cosa como de fondo. Yo de pronto talvez... yo tenga mucho sesgo, porque pues yo</i> |
| PSICOLOGIA    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| P19 (105:105) | <i>“No, nunca, de hecho, se supone que, de acuerdo con la norma oficial, todos nosotros</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

*deberíamos atendernos en psicología, antes del diagnóstico, cuando se da a conocer el diagnóstico, durante y después, aquí nunca te atiende psicología, nadie. O sea, te dicen, tú tienes VIH y éste es tu tratamiento y es lo único que te dan, no hay servicio de psicología, no hay posibilidad de asistir”*

P21 (161:161) *“No, aquí no tengo atención psicológica, quiero pensar que, si la hay, bueno no, de hecho, yo pregunté en un momento y me dijeron que no tenían esas redes de apoyo. O sea, si vienen al área de psicología, pero me dijeron, ay si vienes, como hay mucha gente que también toma el servicio, entonces te van a atender sí, pero den aquí a dos meses, que flojera, no vengo, entonces decidí, por ejemplo, mi apoyo ha sido externo totalmente”*

P25 (96:96) *“Me dio el pase para psicología, pero es que cuando fui a sacarlo, me dijeron que la psicóloga estaba hasta dentro de seis meses desocupada”*

P31 (80:80) *“Solo he tenido el servicio de psicología, fue hace cuatro años, me refirieron, subí al consultorio, no sé si siga la misma chica, me dice no tengo agenda ni consultorio, pero lee este libro de autoayuda, pues si lo*

*también soy psicóloga pero sin embargo me abrí las pocas ocasiones que pase con ella como a recibir su apoyo, pero siempre yo me sentí como que juzgada "como oye pero como así, tu eres una líder y que tanto tiempo, y por qué ahora sales con esto" o en espacios, como "que porque no sacas tus propios recursos para ponerlos en práctica" ósea como si yo no tuviera derecho llorar, a sentirme triste, a sentirme en la inmunda, como digo yo”*

P9 (86:86) *“Con psicología pues al comienzo tuve citas con ella, pero ya después no, porque con las primeras que tuve decían: pero usted no tiene nada. Hay muchas enfermedades por psicología y ni siquiera le miran a uno nada de eso sino solo teclean en el computador y ya”*

P14 (126:126) *“En la consulta me preguntaba: que como estaba, como seguía, qué es lo que me pasa; entonces uno se ponía a contarle, y si uno está bien en el sentido de que me siento bien aquí, pero más en la profundidad me puedo sentir mal por algo, del entorno, entonces, bueno "pero cuéntame que te pasa", pero faltaba ese bueno vamos a buscar una solución, si; solamente ese "cuéntame y miremos en la*

---

*compre lo empecé a leer, pero eso no me ayudo. Considerando lo anterior no me gusto ese servicio y no volví”*

*TRABAJO SOCIAL Y NUTRICIÓN*

P24  
(102:102) *“Nunca he pasado a nutrición, nunca nos han canalizado aquí a nutrición. Aquí en esta institución nunca nos han canalizado ni a nutrición, ni a trabajo social”*

*próxima a ver que más, me puedes contar para mirar si en una tercera o cuarta a ver si yo te puedo dar un diagnóstico” ósea, no había retroalimentación, y muchos pacientes que me lo dijeron, ella si le faltó mucho más, bueno no sé si es dialogo o profundidad, pero si toda la gente salía, no hacía nada, en todas la consultas que ella me hizo nunca me dijo nada yo quería que ella me dijera algo, algo positivo, pero nunca, entonces muchos me decían: yo me canse de ir donde ella y más bien me fui a otro lado y si conseguí todo lo que necesitaba; yo la calificaría, le daría un dos y medio o tres, como regular”*

*ENFERMERIA*

P14 (96:96) *“Para qué sirve una jefe administrativa, si es la que tiene que estar solucionando los problemas, ellas dicen que las enfermeras de abajo lo solucionen, pero abajo, ellas las enfermeras no tienen todo el poder que tiene un jefe como tal, y si ellas van a estar acá pues, como la jefe diana, como la jefe de enfermería, la aplicación de medicamentos, por ejemplo abajo Luisa o Sandra, dicen “no yo no se la puedo colocar, tiene que ir a donde la jefe, y la jefe dice, no yo no tengo tiempo,*

---

---

*estoy haciendo entregando informes, haciendo no sé qué, pase para urgencias". Supuestamente, ellas deberían colocar medicamentos, pero ahora ya no, y ahora colocaron más trabas, que eso te lo tengo que contar, es toca facturar la administración de este medicamento, entonces te hacen un orden que es la que le da el médico que le haga la factura y después, la empiezan a colocar; entonces pasa más tiempo del que es necesario para que le puedan administrar el medicamento al paciente. Entonces han sido muchas barreras"*

#### *TRABAJO SOCIAL*

P5 (107:107) *"Pésimo, porque llega el paciente y no le dicen absolutamente nada, no le dicen mire tu como paciente si estás trabajando y te saliste de trabajar a ti te van a dar un subsidio por 6 meses nunca les hablan sobre eso, nunca le dicen bueno tú ya no tienes la posibilidad de pensionarte por estos motivos porque esto ya no es una enfermedad terminal sino crónica, esto con una pastilla ya vas a estar bien, no le dicen al paciente todas esas cosas, y todo lo que deberían de saber, o le dicen vea, por ejemplo nunca le hablan de la asociación de nosotros yo no sé si es que*

---

---

*son egoístas, o que, no le dicen mire salga de acá, allá afuera hay artos de la asociación que te van apoyar más y ten van a dar datos de las experiencias vividas de ellos, que no las tengo yo, porque yo ni siquiera sé que es eso ni queda. En cuanto a eso muy pésimo, no hay apoyo, no hay comunicación”*

P12 (115:115) *“Trabajo social la verdad yo, con trabajo social poco y nada, no, no lo requiero y no le veo necesidad, no se inclusive casi que ni le veo finalidad, la vez pasada tuve una cita de trabajo social y eso nada la misma, porque incluso yo la saque con el fin de hacer unas preguntas con respecto a algo relacionado con lo de la pensión o algo así, y no, ósea no si quedé en las mismas, entonces no. No dijo si después me daba la información no ella no me dijo nada de eso, no, no le dije nada más porque pues yo iba era a eso entonces que ni modos, no, no me resolvió mi inquietud, no; este servicio es regular porque no resolvió mis inquietudes”*

P14 (133:133) *“Que más hace falta de ella, pues no sé si sean barreras administrativas o hasta qué punto tenga permitido ella llegar con los pacientes, esa también es otra, estar más*

---

---

*pendiente de los pacientes que no puedan venir, no puedan asistir, porque aquí ósea, yo sé que el fallo tres veces, entonces, "es que usted no ha venido tres veces entonces que vamos a hacer", pero eso no lo hace ella, eso lo hace la enfermera, que el trabajo social, perdón, el trabajo de ella es: "pepito no has venido en tres meses, que te pasa, estas enfermo", porque ese es el trabajo de ella, aunque yo sé que ella tiene otro trabajo que es Madre Canguro, programa Canguro, entonces le quitan más horas al trabajo que ella debería estar haciendo acá y que debería estar haciendo otras cosas"*

**ODONTOLOGIA**

P9 (96:96) *"No asisto aquí por el motivo que le digo, porque yo vine aquí cuando empecé con el programa y en odontología me dijeron: A pero usted no tiene nada, le dije: pero si me está doliendo esta muela; sabe que es lo que hacen solamente se la calzan a uno y le hacen la medio limpieza entonces yo por eso no volví acá y mucha gente se ha retirado por eso porque no es lo adecuado que le están haciendo a uno"*

P6 (90:90)

**INSTITUCION**

*"Pero también, como todo, tiene sus pros*

---

---

y sus contras: el contra, que la atención en cuanto a las citas prioritarias entonces manejan una sola línea y la línea nunca la contestan, uno pude morirse llamando y nunca contestan, porque, entonces si uno llega acá: es que estábamos muy ocupados y no sé qué; entonces uno dice como: bueno me vine hasta acá, para que me dijeran que no hay una cita prioritaria, ahora me tengo que ir a otro lado de urgencias o acá mismo, pero es que acá es super, super lleno, entonces uno piensa ir a un lugar donde haya menos pacientes, entonces uno trata de llamar a su EPS a pedir una cita pero entonces cuando no la hay me mandan que a urgencias, cuando la hay me hacen esperar, ósea no me dan una cita si no me dicen como: espérese a ver que doctor lo puede atender y ya; entonces cualquier doctor me atiende, por lo general me atienden”

P14 (100:100) “Aquí hay un número telefónico para el cual llamar pero, nunca está disponible, o timbra y timbra y nadie contesta, pues yo sé que a veces ellas están ocupadas ósea lo sé, porque pues uno está aquí a veces un día, dos días completamente y las ve completamente ocupadas allá, abajo y las

---

---

*jefes están en su papel administrativo entonces, tampoco tienen el tiempo como para contestar las llamadas pero nosotros en alguna reunión con la doctora Ángela habíamos sugerido que tuvieran un teléfono inteligente que colocaran un WhatsApp, y que el paciente tuviera la oportunidad de escribir, cancelo mi cita, necesito cita, y que hubiese una persona que estuviera pendiente del teléfono ”*

---

**Codificación Categoría orientadora: Redes de Apoyo Social** (ISSSTE, Pachuca de Soto, México y HUBU, Bogotá, Colombia).

Las categorías específicas para esta categoría orientadora se enfocaban a exponer las características particulares que tiene cada usuario referente a su percepción sobre las redes de apoyo que los rodean, las citas más relevantes y significativas para las dos instituciones se encuentran en la Tabla 17.

La categoría **Redes de Apoyo en ISSSTE**, la mayoría conocen que son redes de apoyo, se encontró mayor codificación en esta categoría, para los usuarios entrevistados una red de apoyo son las personas o grupos que comparten su misma situación o que solamente los apoyan, pueden ser amigos, familias o prestador de salud como lo describen los usuarios:

P19: *“Pues redes de apoyo es aquella que, por ejemplo, mi familia. Cuando mi familia se enteró de que yo tenía VIH, yo estaba tan mal, ella me dijo, pus, yo vivía sólo. Mi mamá me dijo: te vienes aquí, te estás aquí en casa”*

P22: *“Pues son como grupos de personas o instituciones que nos ayudan a nosotros a sobrellevar la situación en la que estamos”*

P23: *“Quiero pensar que redes de apoyo son, precisamente, grupos, pueden ser gubernamentales o no gubernamentales, que precisamente brindan atención, y apoyo precisamente, a las personas vulnerables que estamos en esta situación, en todos los aspectos, tanto psicológico, sobre orientación sexual, sobre todos esos aspectos”*

P29: *“Lo veo como un grupo, muchas veces, pueden ser personas que a lo mejor comparten las mismas situaciones y se apoyan mutuamente, o hay hasta personas que, por ejemplo, en el caso de nosotros, no personas precisamente infectadas, que pueden ser un grupo que coordina un psicólogo, porque a muchos les cuesta trabajo aceptar el que estén infectados, pero si lo podemos ver, yo lo diría como un grupo mutuo de apoyo”*

De forma similar esta categoría de **Redes de Apoyo en HUBU** fue descrita, también obtuvo mayor codificación con respecto a otras categorías, para algunos usuarios las redes de apoyo son parte importante del buen manejo de su patología ya que describen cual es la red de apoyo de su preferencia:

P8: *“Son lo máximo, yo creo es solidaridad, es vida, es poder apalancarte en esas otras personas para vivir, para soñar, para llorar, para mí son todo, porque eso fue lo que me salvo la vida, encontrar red de apoyo fue para mí el salvavidas gigante y sigue siendo,*

*porque realmente cuando son redes de apoyo, pero de verdad apoyo, como ejemplo lo es la asociación”*

*P9: “Empezando por la familia, porque he tenido ese apoyo de la familia, porque he tenido esa aprobación de la familia que ha estado conmigo en las buenas y en las malas, el apoyo de otras personas, los grupos del trabajo con los que estoy y los grupos de acá del programa porque uno viene acá y charlar con ellos, tenemos reuniones en el auditorio con los de la asociación”*

Los usuarios agregaron que ellos mismos son redes de apoyo para otros usuarios como es el caso del usuario P1:

*“Yo soy una red de apoyo y es estar pendiente de cada paciente por ejemplo si el paciente no viene preguntarle "usted porque no vino al hospital" yo soy pendiente de los pacientes, es como un cuidador de cuidadores”*

A su vez, definen y clasifican las redes que para ellos son las más importantes como refiere el usuario P12:

*“Bueno si yo digo que las redes de apoyo son las que están con uno en determinados momentos dependiendo de la red que sea, porque pongamos la familiar pues que son las personas que lo acompañan a uno, lo visitan a uno, lo invitan a un almuerzo, a un cumpleaños, así, independientemente de que conozcan o no el diagnóstico, como las otras redes, como pongamos aquí yo a lo del médico le llamo otra red que son las personas que están pendientes del bienestar de uno a nivel de salud y toda esa cuestión, que también hay grupos de apoyo a los que uno pudiera asistir que pueden hablar de esos temas que lo pueden ayudar, lo pueden informar, y toda esa cuestión, pues la red de apoyo, ayudarlo a uno a convivir con los males que uno tenga, y como uno sea y eso”*

La categoría **Redes de Apoyo Institución en ISSSTE**, aunque los usuarios saben que es la institución la que les ofrece la atención, toman este como un apoyo indirecto y al servicio de infectología como su apoyo principal en la institución, así lo refieren los usuarios:

*P24: “Sí, porque, en primer lugar, porque estoy, soy derecho habiente de la institución, y perciben mis cuotas y en segunda, porque se supone que todo paciente crónico con una enfermedad degenerativa tiene derecho a la asistencia, pero como un apoyo no tanto, porque por parte institucional, de, por ejemplo, directivos y algunos del personal, los siento como un compromiso entre comillas, porque a veces ni siquiera es por compromiso laboral, porque se supone que para eso se les paga. Lo he sentido más por la infectóloga que me ha tratado últimamente”*

P29: *“Así como vemos a la doctora que está al frente, es venir y contarle la confianza y cómo nos está ayudando para sobrellevar todo este asunto, entonces siento que de esa red de apoyo ella sería la persona más directa o con la que tengo más trato, sin embargo, ella está relacionada, porque por ejemplo, el hecho de que nos diga, no pues te tienes que mandar a hacer análisis, o sea, ya entra ahí el laboratorio, y tu medicamento y esto y entonces, a lo mejor a ella, como la tenemos en un estrato directo, pero ella no está sola, entonces si”*

P27: *“Si, a pesar de que es mala la atención es una cosa y el apoyo es otro, el apoyo en que me están dando el servicio de infectología”*

La categoría de **Redes de Apoyo Institución en HUBU**, la mayoría de los usuarios refiere que si es la institución su apoyo principal para el manejo integral de su patología al igual que los profesionales en sus diferentes áreas o porque tienen la posibilidad de interactuar con personas que viven con el mismo diagnóstico, por lo que refieren:

P10: *“Si claro, imagínese que no fuera así, yo ya no estaría, porque acá es donde me tratan, donde me dan los medicamentos, donde cualquier cosa yo he necesitado, han estado ahí, pues obviamente no económico, si no asistencial, de medicamentos, a veces me siento muy agradable cuando vengo y hablo con la doctora Diana u otras personas”*

P15: *“Si claro, primero porque interactuó con diferentes personas, con mismo diagnóstico, segundo porque puedo contar con los profesionales en sus diferentes ramas, entonces para mí es un apoyo”*

La categoría **Redes de Apoyo Familia en ISSSTE**, los usuarios refieren que toman a su familia como su apoyo, pero en su mayoría ese apoyo se reduce a su núcleo familiar más cercano (padres, hermanos o esposos (as) e hijos) como lo comentan los usuarios P21 y P28 respectivamente:

*“A mi familia sólo me refiero a mis papás y a mis hermanos en este caso”*

*“Ellos mis hijos son los que nos apoyan, ellos son los que más están pendientes de darnos el apoyo”*

Los usuarios perciben que el resto de su familia (primos, tíos) no entenderían su diagnóstico, comento el usuario P17:

*“Si, pero no tengo el atrevimiento de decirles que soy portador, creo que necesitaría una tercera persona para decirles”*

Con respecto a **Redes de Apoyo Familia en HUBU**, también es su núcleo familiar más cercano el que ellos perciben como su apoyo según lo menciona el usuario P3 y P4:

*“A nivel familiar, mi hermana la mayor, la que ya está casada, con ella platico bastante”*

*“No, más que todo mi pareja, lo que me motiva es mi pareja, lo que pasa es que ya uno hace tripas corazón, uno no quisiera saber nada de nadie, entonces eso es lo que le pasa a uno”*

De la misma manera, perciben que el resto de sus familiares no tienen por qué saber su diagnóstico por lo que no los toman como un apoyo, según refiere el usuario P2:

*“No, yo con ellos hablo, converso, charlamos y vamos de paseo y de reuniones, pero no, todos mis temas personales, económicos, familiares, laborales los manejo yo, siempre me acostumbre toda la vida de que el tema de trabajo en la oficina, mi casa es mi casa, mis amistades son mis amistades, todo, para mi cada cosa en su sitio; si yo tengo problemas con mi jefe yo no los llevo a mi casa entonces jamás mezclo nada con nada”*

La categoría **Redes de Apoyo Amigos en ISSSTE**, aunque algunos refieren que sienten apoyo con sus amigos más cercanos como es el caso del usuario P24:

*“Y con una, dos, tres amistades que tengo. Que saben sobre mi diagnóstico y siempre me han ayudado y apoyado”*

La gran mayoría de los usuarios entrevistados toman a sus amigos como apoyo, pero no en el aspecto de su diagnóstico y estado de salud, como lo refieren los usuarios:

*P23: “Con mis amigos, insisto, que, aunque independientemente no saben el diagnóstico, pero son mis amigos de hace tiempo y son muy frecuentes en visitarnos, en vernos, en saludarnos, en estar en comunicación y hay todo el apoyo en todos los aspectos”*

*P22: “Sí, aunque no está tan abierto el tema de mi padecimiento, pero digamos, cuando me ven, así como que, no deprimido, pero sí así, luego, se identifica una persona cuando tiene un cambio, entonces me identifican, me dicen tienes algo y empezamos a platicar”*

*P20: “Igual en ese sentido, no hacia la enfermedad, pero si hacia mi vida”*

Con respecto a **Redes de Apoyo Amigos en HUBU**, la mitad de los usuarios no toman a sus amistades como apoyo ya que perciben que en realidad estas no existen, comentan los usuarios P1 y P11:

*“No tengo, amigo el ratón del queso y se lo comió”*

*“Amigos uno no tiene en la vida, compañeros cercanos sí, pero amigos no tiene”*

La otra mitad de los usuarios entrevistados refieren que sus amigos son usuarios seropositivos o son uno o dos amigos que conocen el diagnóstico y les brindan apoyo:

*P3: “Tengo 2 amigos, hay uno que no es de aquí del programa, él es del grupo de apoyo de la asociación de usuarios, yo pertenezco a esa asociación de usuarios en algún momento, pero pues no, no pude continuar, entonces esta persona es un gran apoyo, hay otro amigo, amigo personal que también pues conoce mi situación, él tiene su familia y hablamos y me apoya bastante”*

*P4: “Los amigos que yo tengo que saben mi diagnóstico también son positivos y somos apoyo, estamos pendientes de venga le hizo falta medicamento para el que no tiene, es eso”*

*P8: “Tengo una mejor amiga y otra muy buena amiga digamos que ellas son como mis partners, yo siento que me escuchan me quieren que he están ahí, mejor dicho, que en ocasiones se sacan el pan de la boca, para compartirme, no porque yo sea interesada, son mi apoyo, sobre todo ellas”*

La categoría **Redes de Apoyo Trabajo en ISSSTE**, la mitad de los usuarios entrevistados expresaron que perciben el apoyo en su trabajo, pero no hacia su diagnóstico porque prefieren mantener el diagnóstico en confidencialidad como lo expresan los usuarios P20 y P31 respectivamente:

*“Igual, de la misma manera que los amigos y demás; no hacia la enfermedad, pero para mi propia vida sí”*

*“Si, aunque trato de no mezclar lo personal con lo laboral porque desde mi punto de vista no es sano entonces ahora sí que, si hay convivencia, armonía de compañerismo, pero ya más allá de lo personal, prefiero no, pero si lo tomo como apoyo”*

Con respecto a las **Redes de Apoyo Trabajo en HUBU**, la mayoría de los entrevistados son pensionados por lo que no laboran, en menor proporción los usuarios que no son pensionados referían que si es un apoyo, pero al igual que el ISSSTE no dan a conocer su diagnóstico, el apoyo se da en otros aspectos mas no hacia su estado de salud, como lo refieren los usuarios P6 y P9:

*“Pero si, digamos ayer dijimos vamos a hacer onces compartidas o vamos a ir a almorzar a tal lado si, ósea el pro y el contra, el contra mis compañeras que divulgaron mi*

*diagnóstico en la empresa y el pro los otros que, si están ahí, esa parte como apoyo sí, y pues desde que se fue mi último jefe, ninguno sabe”*

*“Del trabajo, con las personas que manejan el grupo como los encargados de los grupos, pero ellos no saben mi diagnóstico”*

En la categoría **Redes de Apoyo Otros en ISSSTE**, la mayoría de los usuarios entrevistados no tiene otro apoyo, aunque conocen o han escuchado de organizaciones, instituciones o grupos que apoyan a personas con VIH/SIDA como comentan los usuarios:

*P24: “Sí, conozco una, está en la Ciudad de México la famosa ONG de la Condesa, la colonia Condesa”*

*P23: “El CONASIDA, el mismo INER, aquí en Pachuca, no recuerdo, es a nivel estatal”*

*P31: “Hay un albergue en el centro de Pachuca, donde reciben pasantes con VIH que no tienen casa, CAPASITS para gente que no tienen ningún tipo de seguridad social”*

*P28: “Conozco casa de la sal, el INER, CONASIDA, clínica condesa, clínica 96”*

La categoría **Red de Apoyo Otros en HUBU**, arrojó que los usuarios entrevistados si han sido parte de alguna organización o han recibido el apoyo de un grupo de apoyo en algún momento de su vida con el diagnóstico, a lo que refieren que estos apoyos les han generado cambios positivos en su vida como también generación de asociaciones en pro de la persona que vive con VIH, nos comentan algunos usuarios:

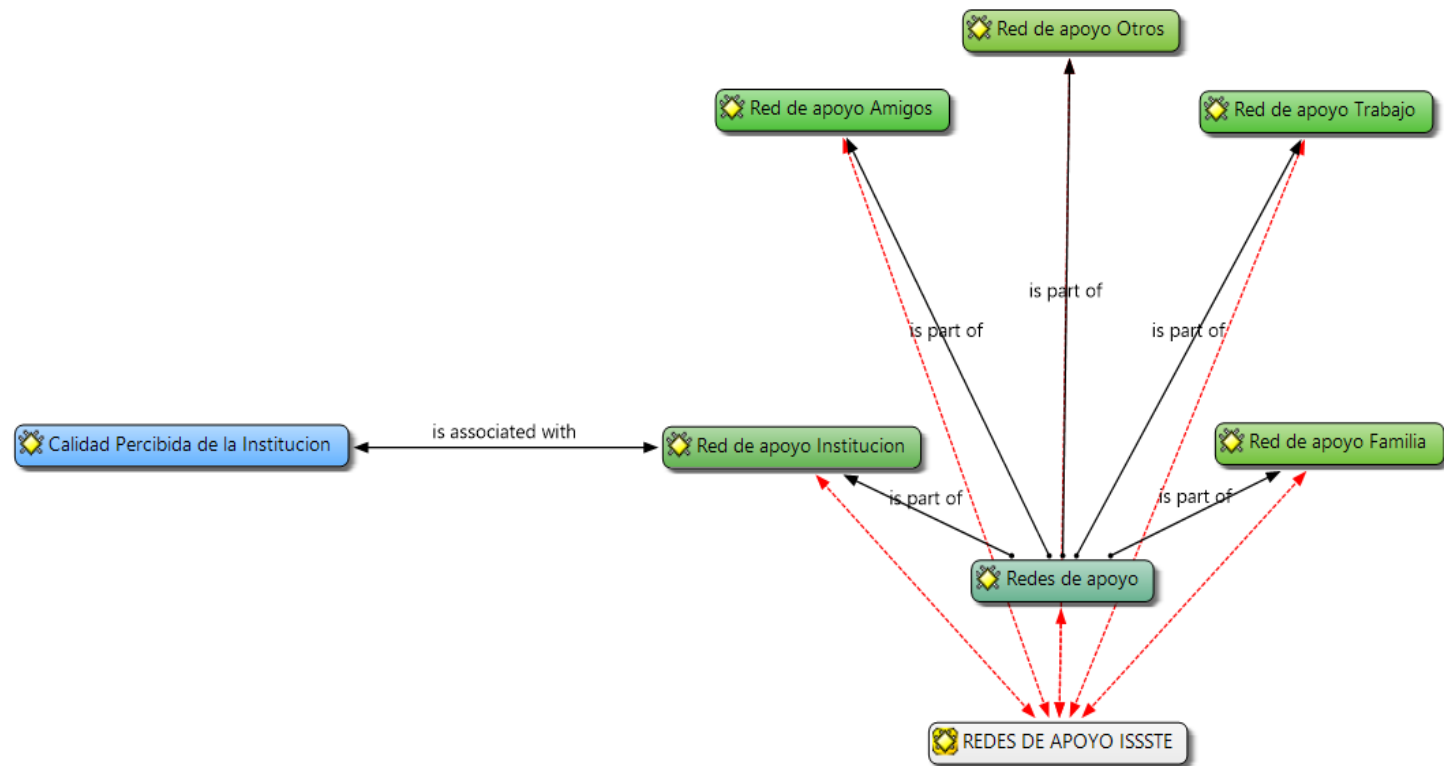
*P3: “Para aquella época existía una entidad, una ONG llamada **Colombia saludable**, fui allí forme parte de un grupo de personas que llegamos con la misma necesidad de atención social, no atención médica ni atención psicológica no, era más de venga lo acompañamos, hablemos, charlemos, cuéntenos, escuche experiencias de otras personas, aconsejémonos, aprendamos de lo de nosotros mismos de nuestras experiencias para hacernos más fuertes esto y participar también en actividades con la **Liga Colombiana de la lucha contra el SIDA**; me ayudó mucho, me ayudo a generar fortalezas dentro de mí y eran personas con conocimiento”*

*P5: “**Asociación de usuarios de alto costo**, es más que todo para luchar por el beneficio en general de todos pacientes con VIH, sean pacientes que también sean crónicos renales, trasplantados, incluirlos a todos y ayudarles a conseguir las citas o medicamentos, luchar por el transporte, por todo eso, formamos la organización hace 13 años. Es la única asociación que hay en Colombia, y en el mundo, no hay, hay otras organizaciones como los de diabetes o los de cáncer, eso, pero una organización así de VIH como la de nosotros, no*

*existe en ninguna otra parte del mundo. A nivel legal para asentar la organización fue porque preciso en este programa de VIH”*

*P8: “Bueno conozco La liga contra el SIDA, conozco las Huellas de arte, que fue la fundación de mujeres que te digo, conozco a la Fundación casa Games, está en Cali, conozco la Asociaciones usuarios de alto costo de la cual soy parte, sé que hay una **red internacional de mujeres que se llama ICW Latina, Fundamor.***

*P14: “**Red Somos**, ellos a veces hacen charlas para pacientes a veces los ayudan a entender un poquito su diagnóstico, como enfrentarse a la vida, dar su apoyo, pero esas charlas que ellos hacen o también dan asesorías, toman muestras de pruebas rápidas son cuando les sale proyectos con la secretaria de salud”*



**Figura 11. Red de Redes de Apoyo en ISSSTE**

Esta red explica las redes de apoyo percibidas por los usuarios en ISSSTE ubicada en el centro y de esta se desenvuelve la red de apoyo institución que va relacionada directamente con la calidad de la institución, los usuarios perciben la institución como una buena red de apoyo específicamente por el servicio de infectología y de la misma manera se encuentra la red de apoyo familia, estas dos se encuentran más cerca al centro significando mayor apoyo percibido. Las siguientes redes están más alejadas del centro por lo que el apoyo se percibe en menor medida, siendo la red de apoyo otros la que refieren casi nulo su apoyo.



*Citaciones Redes de apoyo social del ISSSTE y HUBU*

170

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P21 (149:149) | <i>“Las personas con las que tú te apoyas, las que puedes confiar, donde puedes consultar”</i>                                                                                                                                                                                                                                                            | (184:184)        | <i>personas que les nace de corazón ir a ayudar a otras que están en peores condiciones que uno”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| P22 (162:162) | <i>“Pues son como grupos de personas o instituciones que nos ayudan a nosotros a sobrellevar la situación en la que estamos”</i>                                                                                                                                                                                                                          | P7<br>(173:173)  | <i>“Las redes de apoyo para mí son compañeros que cuando tú no tienes con quien hablar, con quien desahogarte, con quien te acompañe al médico, o quien te colabore para el medicamento o en la toma o en conseguir el medicamento, esa es la red de apoyo, si, es como las personas que están ahí como para apoyarlo a uno en su enfermedad”</i>                                                                   |
| P23 (175:175) | <i>“Quiero pensar que redes de apoyo son, precisamente, grupos, pueden ser gubernamentales o no gubernamentales, que precisamente brindan atención, y apoyo precisamente, a las personas vulnerables que estamos en esta situación, en todos los aspectos, tanto psicológico, sobre orientación sexual, sobre todos esos aspectos”</i>                    |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| P24 (180:180) | <i>“Puede ser, una organización, una ONG, una organización civil, puede ser incluso hasta trabajo social de la institución, este, algún, información por ejemplo en la cuestión docente, cuando luego llego a tomar cursos hay docentes que te informan sobre algunas situaciones de enfermedades o avances tecnológicos sobre dichas enfermedades”</i>   | P6<br>(196:196)  | <i>“Son lugares donde yo puedo ir, contar mis problemas y como una orientación a lo que debo hacer”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| P25 (174:174) | <i>“Pues no sé si tengan que ver con las ONG’s o redes de otro tipo de redes profesionales o médicas que están respaldando el trabajo de un hospital, como el caso de ahorita, que nos consideran personas, consideran que tal estamos pasando con el desarrollo de la enfermedad y que no son necesarias en el ISSSTE, en el hospital en que estamos</i> | P12<br>(190:190) | <i>“Bueno si yo digo que las redes de apoyo son las que están con uno en determinados momentos dependiendo de la red que sea, porque pongamos la familiar pues que son las personas que lo acompañan a uno, lo visitan a uno, lo invitan a un almuerzo, a un cumpleaños, así, independientemente de que conozcan o no el diagnóstico, como las otras redes, como pongamos aquí yo a lo del médico le llamo otra</i> |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | <i>actualmente”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                  | <i>red que son las personas que están pendientes del bienestar de uno a nivel de salud y toda esa cuestión, que también hay grupos de apoyo a los que uno pudiera asistir que pueden hablar de esos temas que lo pueden ayudar, lo pueden informar, y toda esa cuestión, pues la red de apoyo, ayudarlo a uno a convivir con los males que uno tenga, y como uno sea y eso”</i> |
| P26 (123:123) | <i>“Con mi familia y mis compañeros y amigos”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| P28 (171:171) | <i>“Es como un circulito donde tiene a alguien una ayuda”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| P29 (175:175) | <i>“Lo veo como un grupo, muchas veces, pueden ser personas que a lo mejor comparten las mismas situaciones y se apoyan mutuamente, o hay hasta personas que, por ejemplo, en el caso de nosotros, no personas precisamente infectadas, que pueden ser un grupo que coordina un psicólogo, porque a muchos les cuesta trabajo aceptar el que estén infectados, pero si lo podemos ver, yo lo diría como un grupo mutuo de apoyo”</i> | P14<br>(213:213) | <i>“Son personas que pueden ser amigos o a veces hasta desconocidos que me quieran colaborar, ayudar o brindar una mano en lo que yo pueda necesitar”</i>                                                                                                                                                                                                                       |
| P30 (214:214) | <i>“Redes de apoyo podrían ser, estos círculos donde puedes ir, por ejemplo, como a terapia de grupo, o a hacer como alguna actividad en la cual, obviamente te están apoyando, te están motivando”</i>                                                                                                                                                                                                                              | P8<br>(237:237)  | <i>“Son lo máximo, yo creo es solidaridad, es vida, es poder apalancarte en esas otras personas para vivir, para soñar, para llorar, para mí son todo, porque eso fue lo que me salvo la vida, encontrar red de apoyo fue para mí el salvavidas gigante y sigue siendo, porque realmente cuando son redes de apoyo, pero de verdad apoyo, como ejemplo lo es la asociación”</i> |
| P32 (125:125) | <i>“Como redes de información, como una cadena de personas de comunicación”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| P18 (152:152) | <i>“Yo creo que son, departamentos o facetas, no sé cómo, que te ayudan, a lo mejor puede ser una red de apoyo de alimentación, una red de apoyo a nivel social, una red de apoyo a lo mejor económico, también pudiera ser, una red de apoyo psicológica,</i>                                                                                                                                                                       |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

---

*emocional, no sé, entonces son diferentes redes de apoyo, que una de dos, a sobrellevar la enfermedad o a sobrellevar las repercusiones que pudieras tener, porque a lo mejor, una red de apoyo, necesito tal estudio, y no tengo, entonces ellos probablemente me puedan ayudar como apoyo”*

P9  
(137:137)

*“Empezando por la familia, porque he tenido ese apoyo de la familia, porque he tenido esa aprobación de la familia que ha estado conmigo en las buenas y en las malas, el apoyo de otras personas, los grupos del trabajo con los que estoy y los grupos de acá del programa porque uno viene acá y charlar con ellos, tenemos reuniones en el auditorio con los de la asociación”*

P10  
(224:224)

*“Pues son por ejemplo lo que le estoy comentando de lo de la iglesia, fundaciones, pero no sé si fundaciones, por ejemplo red de apoyo, no he tenido la oportunidad de asistir a ninguna, para mi red de apoyo son personas que me colaboran, la red de apoyo que yo tuve fundamental, que fue al inicio, fue doña Betty que fue la trabajadora social, eso fue algo que si no se llama red de apoyo fue lo más espiritual que ella me colaboro con todo, y la doctora Claudia que me dijo que como no me cubría el medicamento la EPS entonces me dijo, yo le voy a cubrir auritica que tengo un stock de medicamentos y yo se los cubro que*

|                                   |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              | son ya dos meses que le faltan para que le empiece a cubrir el medicamento la EPS”                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Redes de apoyo institución</b> | P23 (183:183) | <i>“Es el principal apoyo porque precisamente aquí es donde, gracias a esta institución y gracias a las instituciones del estado en su oportunidad cuando se fue detectado, porque vamos, se me complicaría más bien, a lo mejor y ya ni existiría, porque los tratamientos son carísimos, son casi, casi inaccesibles”</i>                                                                                                                                                                                                                                                  | P3 (178:178) | <i>“El grupo de acá, el grupo médico a nivel salud por así decirlo, si lo tomo como un apoyo”</i>                                                                                                                                                                                            |
|                                   |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | P1 (144:144) | <i>“Si en un 100% como un apoyo, porque hay veces uno dice me voy pa' allá así sea para hablar con alguien”</i>                                                                                                                                                                              |
|                                   | P24 (192:194) | <i>“Sí, porque, en primer lugar, porque estoy, soy derecho habiente de la institución, y perciben mis cuotas y en segunda, porque se supone que todo paciente crónico con una enfermedad degenerativa tiene derecho a la asistencia, pero como un apoyo no tanto, porque por parte institucional, de, por ejemplo, directivos y algunos del personal, los siento como un compromiso entre comillas, porque a veces ni siquiera es por compromiso laboral, porque se supone que para eso se les paga. Lo he sentido más por la infectóloga que me ha tratado últimamente”</i> | P2 (168:168) | <i>“Si, la institución yo creo que un 90% de apoyo para mí hasta este momento, hasta este momento sin conocer todo eso otro que hay que existe acá pero como no he tenido la necesidad de utilizarlo pues hasta que uno no vive, no se puede decir nada más, pero hasta hoy es mi apoyo”</i> |
|                                   | P29 (180:180) | <i>“Así como vemos a la doctora que está al frente, es venir y contarle la confianza y cómo nos está ayudando para sobrellevar todo este asunto, entonces siento que de esa red de apoyo ella sería la persona más directa o con la que tengo más trato, sin embargo, ella está relacionada, porque por</i>                                                                                                                                                                                                                                                                  | P5 (190:190) | <i>“Si, porque siempre acá venimos todos, acá nos reunimos, acá nos contamos los problemas, las alegrías, lo solucionamos, sí, me han abierto todas las puertas, así no tenga cita nosotros venimos, hablamos con todos, no hay ningún problema”</i>                                         |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                 |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | <i>ejemplo, el hecho de que nos diga, no pues te tienes que mandar a hacer análisis, o sea, ya entra ahí el laboratorio, y tu medicamento y esto y entonces, a lo mejor a ella, como la tenemos en un estrato directo, pero ella no está sola, entonces si”</i> | P7<br>(179:179)  | <i>“Si porque a veces cuando me siento que no puedo hablar con mi hija plenamente, pues vengo aquí a la psicóloga y le digo: me siento así y así y ella me brinda su apoyo, cuando estoy enferma entonces vengo aquí y que mi medica general me revise y me dice: te puedes tomar un Acetaminofén, este y este; entonces es una red de apoyo que uno tiene”</i> |
| P27 (149:149) | <i>“Si, a pesar de que es mala la atención es una cosa y el apoyo es otro, el apoyo en que me están dando el servicio de infectología”</i>                                                                                                                      |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| P20 (150:150) | <i>“Yo he sentido un buen apoyo, desde que me mandaron a medicina familiar y a donde me canalizaron y ahí la doctora con la que me mandaron”</i>                                                                                                                | P10<br>(230:230) | <i>“Si claro, imagínese que no fuera así, yo ya no estaría, porque acá es donde me tratan, donde me dan los medicamentos, donde cualquier cosa yo he necesitado, han estado ahí, pues obviamente no económico, si no asistencial, de medicamentos, a veces me siento muy agradable cuando vengo y hablo con la doctora Diana u otras personas”</i>              |
| P28 (174:174) | <i>“No la tomo como un apoyo solo con nuestra doctora Infectóloga son los doctores que manejan una preocupación por nosotros y no nada más por el caso o el miedo de tratamiento”</i>                                                                           |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| P17 (126:126) | <i>“Si por el seguimiento de la enfermedad”</i>                                                                                                                                                                                                                 |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|               |                                                                                                                                                                                                                                                                 | P15<br>(195:195) | <i>“Si claro, primero porque interactuó con diferentes personas, con mismo diagnóstico, segundo porque puedo contar con los profesionales en sus diferentes ramas, entonces para mí es un apoyo”</i>                                                                                                                                                            |

|                               |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Redes de apoyo familia</b> | P21 (155:155) | <i>“A mi familia sólo me refiero a mis papás y a mis hermanos en este caso”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | P1 (146:146)  | <i>“No, vivo solo y pues soy independiente y cada uno en lo suyo”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                               | P22 (171:171) | <i>“Con mis padres, son quienes me están apoyando ahorita”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | P2 (171:171)  | <i>“No, yo con ellos hablo, converso, charlamos y vamos de paseo y de reuniones, pero no, todos mis temas personales, económicos, familiares, laborales los manejo yo, siempre me acostumbre toda la vida de que el tema de trabajo en la oficina, mi casa es mi casa, mis amistades son mis amistades, todo, para mi cada cosa en su sitio; si yo tengo problemas con mi jefe yo no los llevo a mi casa entonces jamás mezclo nada con nada”</i>                                                            |
|                               | P20 (152:152) | <i>“En general a mi familia, pero no hacia la enfermedad, pero para mi propia vida sí”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                               | P24 (184:184) | <i>“Mi familia, son tres hermanos y mi madre con ellos siento mucho apoyo”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                               | P26 (127:127) | <i>“Si principalmente hermanos y papás”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                               | P25 (182:182) | <i>“Sí, sólo lo saben mi esposa y mi hija. Igual cuando se enteró mi hija, hújole, fue muy grosera, me hizo pasar muy malos momentos también”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | P15 (192:192) | <i>“Bueno pero con mis papás no, ellos, yo no les comento lo que hablo aquí, de lo que me pasa aquí, o por ejemplo que tengo exámenes, no les comento porque no quiero preocuparlos, porque estoy bien, me siento bien, A mi pareja si porque debe haber una confianza, más cercana, porque él está viviendo lo mismo que yo, entonces obviamente debe haber una confianza mutua en ese sentido, por ejemplo la familia de mi pareja anterior, me consideran parte de la familia, otro apoyo seria mi ex</i> |
|                               | P28 (178:178) | <i>“Ellos mis hijos son los que nos apoyan, ellos son los que más están pendientes de darnos el apoyo”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                               | P29 (186:186) | <i>“Yo siento que ahí entrarían mis papás, mis hermanas, algunos cuñados y sobrinos. Porque a pesar de que saben de la infección, me han apoyado y han sabido cómo está el asunto, y no han hecho ninguna discriminación, entonces, ahí me van diciendo, cómo estás, cómo vas, cuando entran análisis y que si la inyección y que sí. Saben cuál es entonces el asunto y me han procurado, entonces eso a mí me ayuda a tratar de seguir el tratamiento. Te</i> |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | <i> digo, o sea, hay personas que sí están al pendiente de mí, por mí y sé que, si ellos me vieran bien o me vieran mal, también les va a afectar”</i>                                                                                                                                                                                  |                 | <i>cuñada, ellos me invitan a sus celebraciones que tienen y entonces ellos me consideran su hijo, los hijos de los hermanos de mi ex pareja, me llaman tío, ellos me dicen tío, si yo tengo una cantidad de sobrinos putativos, pero sí, y me respetan como tal, todos me dicen tío, si digámoslo, creo que si conocen mi diagnóstico, creo que la familia se enteró cuando el murió”</i> |
| P17 (128:128) | <i>“Si, pero no tengo el atrevimiento de decirles que soy portador, creo que necesitaría una tercera persona para decirles”</i>                                                                                                                                                                                                         |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| P31 (142:142) | <i>“Si, la familia porque al fin de cuentas son personas con las que yo he convivido toda mi vida, con los que uno puede contar con algunos no puedo contar, pero eso es ya dependiendo la circunstancia o el apoyo que necesite y también ellos cuentan conmigo dependiendo la circunstancia y aunque nadie conoce mi diagnóstico”</i> | P8<br>(246:246) | <i>“Pues mira, pasa que como yo he vivido sola tanto tiempo, cuando yo la necesito ellos están, cuando estoy en las urgencias así, mi mamá se viene, está un poco conmigo, espera que yo me recupere, mi hermanita también me tiene muy pendiente”</i>                                                                                                                                     |
| P18 (158:158) | <i>“Sí, realmente están muy inmiscuidos conmigo, ellos muy atentos, siempre me han apoyado de alguna manera, incluso me hablan, me preguntan, todo está bien, cómo te sientes, cosas así”</i>                                                                                                                                           | P3<br>(175:175) | <i>“A nivel familiar, mi hermana la mayor, la que ya está casada, con ella platico bastante”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | P4 (199:199)    | <i>“No, más que todo mi pareja, lo que me motiva es mi pareja, lo que pasa es que ya uno hace tripas corazón, uno no quisiera saber nada de nadie, entonces eso es lo que le pasa a uno”</i>                                                                                                                                                                                               |

|                              |               |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------|---------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              |               | P7<br>(176:181) | <i>“Mis padres, hija e hijo adoptivo, prácticamente mi red de apoyo es mi familia, mi mami, mi hermano, que son prácticamente los que están pendientes, saben mi diagnóstico, ya más aparte familia exterior que son primos o tíos, solo saben, es que mi esposo y yo éramos primos, los hermanos de mi esposo si saben mi diagnóstico más el resto de la familia no”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                              |               | P9<br>(139:139) | <i>“Mi mama, mis cuñadas, mis sobrinos, mis hermanos”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                              |               | P5<br>(193:193) | <i>“Pues a todos mis hermanos de consanguinidad y mi madre si son mi apoyo”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Redes de apoyo amigos</b> | P24 (188:188) |                 | <i>“Y con una, dos, tres amistades que tengo. Que saben sobre mi diagnóstico y siempre me han ayudado y apoyado”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                              | P22 (189:189) | P9<br>(145:145) | <i>“Sí, aunque no está tan abierto el tema de mi padecimiento, pero digamos, cuando me ven, así como que, no deprimido, pero sí así, luego, se identifica una persona cuando tiene un cambio, entonces me identifican, me dicen tienes algo y empezamos a platicar”</i><br><br><i>“No porque a raíz de todo lo que ha pasado de lo que ha vivido como que amigos no hay: solamente amigos si usted tiene plata, si a usted lo invitan es mi amigo de resto no más, entonces lo que hacía anteriormente que yo los invitaba a un lado, los invitaba, les gustaba, compartía ahora no; yo los invito: a pero que pereza, está lloviendo, está haciendo frio entonces a bueno listo no vaya me voy yo solo,</i> |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P30 (218:218) | <i>“Pues con mis amigos más cercanos”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  | <i>y esta uno como más tranquilo y no tiene ese de que vámonos etc. sabe que se demora hasta cierta hora y ya”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| P31 (144:144) | <i>“Sí, igual que la familia porque son personas con las que puedo contar y pues dependiendo el contexto ejemplo: a lo mejor, necesito algo de física nuclear no voy a ir con alguien que es biólogo, entonces voy con un amigo que es químico y físico nuclear para que me saque de la duda vaya son apoyo”</i> | P1<br>(148:148)  | <i>“No tengo, amigo el ratón del queso y se lo comió”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | P11<br>(205:205) | <i>“Amigos uno no tiene en la vida, compañeros cercanos sí, pero amigos no tiene”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| P27 (148:148) | <i>“Si mis amigos pues más que nada conocidos en el transcurso del tiempo, de la vida y últimamente los que estoy apoyando económicamente”</i>                                                                                                                                                                   | P6<br>(208:208)  | <i>“Mis amigos si son un apoyo muy grande, mi mejor amigo no sabe mi diagnóstico pues lo quiero muchísimo, la familia de él me estima muchísimo son los que, me siento en la casa, cuando estoy en la casa de él es como si estuviera en mi casa, es como si fueran mi familia. Y así, mis otros amigos, haber, tengo amigas trans también muy buena gente conmigo, super bien, entonces si ellos son un apoyo”</i> |
| P23 (179:179) | <i>“Con mis amigos, insisto, que, aunque independientemente no saben el diagnóstico, pero son mis amigos de hace tiempo y son muy frecuentes en visitarnos, en vernos, en saludarnos, en estar en comunicación y hay todo el apoyo en todos los aspectos”</i>                                                    |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| P28 (181:181) | <i>“Antes eran muchos ahora ya son muy pocos”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| P20 (154:154) | <i>“Igual en ese sentido, no hacia la enfermedad, pero si hacia mi vida”</i>                                                                                                                                                                                                                                     | P3 (175:184)     | <i>“Tengo 2 amigos, hay uno que no es de aquí del programa, él es del grupo de apoyo de la asociación de usuarios, yo pertenecí a esa asociación de usuarios en algún momento, pero pues no, no pude continuar, entonces esta</i>                                                                                                                                                                                   |
| P18 (160:160) | <i>“No, porque, si tengo amigos, pero realmente mis amigos no les he dicho”</i>                                                                                                                                                                                                                                  |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                               |               |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                               |               |                                                                                                                                                                                     | <p>persona es un gran apoyo, hay otro amigo, amigo personal que también pues conoce mi situación, él tiene su familia y hablamos y me apoya bastante”</p>                                                                                                                                                                    |
|                               |               | <p>P4<br/>(202:202)</p>                                                                                                                                                             | <p>“Los amigos que yo tengo que saben mi diagnóstico también son positivos y somos apoyo, estamos pendientes de venga le hizo falta medicamento para el que no tiene, es eso”</p>                                                                                                                                            |
|                               |               | <p>P8<br/>(240:240)</p>                                                                                                                                                             | <p>“Tengo una mejor amiga y otra muy buena amiga digamos que ellas son como mis partners, yo siento que me escuchan me quieren que he están ahí, mejor dicho, que en ocasiones se sacan el pan de la boca, para compartirme, no porque yo sea interesada, son mi apoyo, sobre todo ellas”</p>                                |
| <b>Redes de apoyo trabajo</b> | P19 (178:178) | “En mi trabajo CAPASITS”                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                               | P22 (195:195) | “Porque me ayudan a llevar a cabo las labores, entonces no sé, mi carrera tanto trabajo y las labores o los trabajos que tengo que hacer, no me absorben tanto a mí, se distribuye” | <p>P8<br/>(252:252)</p> <p>“Solo una compañerita de las psicólogas que trabajaban conmigo porque ella estuvo pendiente de las hospitalizaciones, y eso y pues yo le dije, le conté, pero a nadie más, si con ella sentí todo el apoyo, inclusive seguimos siendo amigas hoy, un día después saliendo del hospital y todo</p> |
|                               | P24 (196:196) | “De mi trabajo tengo, son las tres amistades que                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                    |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | <i>tengo y que saben de mi diagnóstico, y siempre me apoyan, bueno me apoyan en cuestión cuando ven que me, a lo mejor de da una gripe, se preocupan cualquier cosa, pero en sí, este, tengo ese apoyo tanto moral, como a veces económico, por parte de ellos</i> |                  | <i>eso, no así la más partner, pero sí, yo sé que sí, ella está ahí para mí y yo para ella</i>                                                                                                                                                                                                                    |
| P31 (146:146) | <i>“Si, aunque trato de no mezclar lo personal con lo laboral porque desde mi punto de vista no es sano entonces ahora sí que, si hay convivencia, armonía de compañerismo, pero ya más allá de lo personal, prefiero no, pero si lo tomo como apoyo”</i>          | P15<br>(205:205) | <i>“Solamente una persona, una compañera que trabajó conmigo, y con ella, ella sabe de mi diagnóstico y siempre nos hablamos por WhatsApp, ella está pendiente, y yo también, porque ella tiene cáncer de tiroides, y siempre estamos en contacto, con respecto a su salud”</i>                                   |
| P29 (190:190) | <i>“Qué crees, que en el trabajo no saben que soy cero positivo”</i>                                                                                                                                                                                               | P14<br>(229:229) | <i>“Si tomando como trabajo a la Asociación, ósea en el sentido de que ese apoyo seria apoyo moral, sí”</i>                                                                                                                                                                                                       |
| P32 (133:133) | <i>“No, porque es difícil confiar en las personas”</i>                                                                                                                                                                                                             | P1<br>(150:150)  | <i>“Yo no trabajo, soy pensionado”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| P20 (152:156) | <i>“Igual, de la misma manera que los amigos y demás; no hacia la enfermedad, pero para mi propia vida sí”</i>                                                                                                                                                     | P4<br>(205:205)  | <i>“Yo trabajo solo, solo con mi soledad”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| P26 (129:129) | <i>“Si, pero no saben del diagnóstico”</i>                                                                                                                                                                                                                         | P16<br>(244:244) | <i>“En mi trabajo no, siempre he mantenido a la parte laboral, he aprendido que en el trabajo no hay amigos, somos compañeros de trabajo, entonces no los tomo como apoyo, si hay personas muy agradables, muy simpáticas, que son mis jefes, son muy espirituales, muy católicos, pero no, somos simplemente</i> |

|                     |               |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     |               |                                                                                                                                                                                                     | compañeros de trabajo, hasta ahí llega la relación”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                     |               | P6<br>(211:211)                                                                                                                                                                                     | “Pero si, digamos ayer dijimos vamos a hacer onces compartidas o vamos a ir a almorzar a tal lado si, ósea el pro y el contra, el contra mis compañeras que divulgaron mi diagnóstico en la empresa y el pro los otros que, si están ahí, esa parte como apoyo sí, y pues desde que se fue mi último jefe, ninguno sabe”                                                                                                           |
|                     |               | P9<br>(147:147)                                                                                                                                                                                     | “Del trabajo, con las personas que manejan el grupo como los encargados de los grupos, pero ellos no saben mi diagnóstico”                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Redes de apoyo otro | P24 (190:190) | “En su momento cuando tuve los problemas de enfermedad, el apoyo lo tuve con algunos médicos y especialistas de la <b>secretaría de salud</b> , pero fue fuera de esta institución”                 | P3 (81:81)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                     | (200:200)     | “Sí, conozco una, está en la Ciudad de México la famosa ONG de la Condesa, la colonia Condesa”                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                     | (212:212)     | “Derechos Humanos me apoyó sobre el trato, el trato que me dio el médico en su momento del diagnóstico y la Comisión de Arbitraje Médico, en el apoyo psicológico y utilizando sus conocimientos en |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                     |               |                                                                                                                                                                                                     | “Para aquella época existía una entidad, una ONG llamada <b>Colombia saludable</b> , fui allí forme parte de un grupo de personas que llegamos con la misma necesidad de atención social, no atención médica ni atención psicológica no, era más de venga lo acompañamos, hablemos, charlemos, cuéntenos, escuche experiencias de otras personas, aconsejémonos, aprendamos de lo de nosotros mismos de nuestras experiencias para |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | <i>el aspecto que se movieron para que me atendieran como se debe en el hospital”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | <i>hacernos más fuertes esto y participar también en actividades con la <b>Liga Colombiana de la lucha contra el SIDA</b>; me ayudó mucho, me ayudo a generar fortalezas dentro de mí y eran personas con conocimiento”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| P23 (201:201) | <i>“El <b>CONASIDA</b>, el mismo <b>INER</b>, aquí en Pachuca, no recuerdo, es a nivel estatal”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| P20 (160:160) | <i>“He oído en Ciudad de México, aquí en Pachuca no. Las he leído, CONASIDA y este tipo de instituciones, no me parecen mal”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | P5<br>(214:214) | <i>“<b>Asociación de usuarios de alto costo</b>, es más que todo para luchar por el beneficio en general de todos pacientes con VIH, sean pacientes que también sean crónicos renales, trasplantados, incluirlos a todos y ayudarles a conseguir las citas o medicamentos, luchar por el transporte, por todo eso, formamos la organización hace 13 años. Es la única asociación que hay en Colombia, y en el mundo, no hay, hay otras organizaciones como los de diabetes o los de cáncer, eso, pero una organización así de VIH como la de nosotros, no existe en ninguna otra parte del mundo. A nivel legal para asentar la organización fue porque preciso en este programa de VIH”</i> |
| P28 (189:189) | <i>“Conozco casa de la sal, el INER, CONASIDA, clínica condesa, clínica 96”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| P31 (148:148) | <i>“Podría ser no se si cuente, el psicólogo con el que voy, que me ayuda a aclarar mucho, a lo mejor, mis compañeros de actividades físicas yo por ejemplo; nado voy a un club deportivo y tengo cierto compañerismo con las personas con las que nado pues también, nada más; o por ejemplo también tomo clases de idiomas alemán y también algunos vaya sé que puedo contar con el profesor o con los mismos compañeros de ahí y sin problemas”</i> |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| (150:150)     | <i>“Hay un albergue en el centro de Pachuca, donde reciben pasantes con VIH que no tienen casa, CAPASITS para gente que no tienen ningún tipo de seguridad social”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| P29 (196:196) | <i>“CONASIDA, hay una, no recuerdo cómo se llama, pero yo recuerdo que me meto a la página del INER,</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | (206:206)       | <i>“<b>Red de apoyo de mujeres</b>, resulta que ellas también pertenecen a la asociación de nosotros, pero Mayerli</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

---

*que es a donde nos mandan a hacer los exámenes, y ahí he encontrado muchas experiencias”*

*quiso hacer una organización sola para mujeres para tratar todos los problemas que tiene en concreto porque pues acá en la Asociación de usuarios de VIH, pertenecen todos desde el bebecito hasta el más grande, pero no nos concretamos en hablar problemas específicos de cada género, entonces ella formo esa fundación y se les ayuda a hacer talleres a las mamás”*

(210:210) *“Fundación Eudes, con pacientes de VIH, no hice parte de la fundación, pero yo voy y acompaño a un amigo, que es también de aquí del programa, y también le ayudo con medicamentos y cosas así pero no voy casi allá”*

(212:212) *“Huellas de arte son para mujeres más que todo viviendo con VIH que están muy desamparadas y hasta de los hombres, como dice el dicho, allá hay psicólogos también, y se les ayuda y se les da terapias también, la finalidad es que se puedan independizar, se le ayuda a conseguir trabajo, entonces es una red así que si alguna sabe de un trabajo se llama a esa”*

---

- 
- P8  
(258:258) “Bueno conozco La liga contra el SIDA, conozco las Huellas de arte, que fue la fundación de mujeres que te digo, conozco a la Fundación casa Games, está en Cali, conozco la Asociaciones usuarios de alto costo de la cual soy parte, sé que hay una **red internacional de mujeres que se llama ICW Latina, Fundamor.**
- p9  
(151:151) “Otro grupo es **Voluntarios del mundo**, que queda en la once sur al lado del san Antonio hay si nos vemos cada mes con los grupos, para personas con VIH y va pues mucha gente de diferentes grupos y ahí se comparte, se dialoga, se juega, se recocha, se pasa un rato muy agradable”
- P14  
(239:239) “**Red Somos**, ellos a veces hacen charlas para pacientes a veces los ayudan a entender un poquito su diagnóstico, como enfrentarse a la vida, dar su apoyo, pero esas charlas que ellos hacen o también dan asesorías, toman muestras de pruebas rápidas son cuando les sale proyectos con la secretaria de salud”
-

---

P15  
(211:211)

*“Aquí en Bogotá, en Colombia, conozco Red Somos, Voluntarios del Mundo, Liga Contra el SIDA, he sido voluntario de **Red Somos**, voy cuando hay charlas, para educarme, de **Voluntarios del Mundo** si participo más activamente, y de la liga sé que existe pero nunca he ido, Eudes, si voy a prestar servicio allá, nosotros con la Fraternidad de Laicos Marianistas, vamos una vez al mes a hacerles el almuerzo a ellos, y pues obviamente pero también está el WhatsApp de amigos pero también es de apoyo”*

---

**Codificación Categoría orientadora: Otros aspectos asociados** (ISSSTE, Pachuca de soto, México y HUBU, Bogotá, Colombia)

Las categorías específicas para esta categoría orientadora se enfocaban a exponer las características particulares que tiene cada usuario referente a su percepción sobre otros aspectos asociados a la calidad en la atención y redes de apoyo social. Estos aspectos se desarrollan en la Tabla 18 describiendo las citas más significativas de cada institución.

La categoría **Conocimientos sobre VIH/SIDA**, en **ISSSTE** mostro que en su mayoría los usuarios entrevistados tienen un conocimiento básico de su patología y de sus formas de transmisión así lo refieren los usuarios P29 y P20 respectivamente:

*“Pues, de entrada, el mismo nombre te lo da, Virus de la Inmunodeficiencia Humana, pues es un virus que cuando entra a tu cuerpo, lo que hace, es ir atacando tu sistema inmunológico, y éste va acabando las defensas, y a la vez tú mismo cuerpo, produce defensas para atacar al virus, y esa es la infección y el SIDA es cuando ya el virus, se puede decir, prácticamente acabó con tus defensas, tu sistema inmunológico ya no está funcionando, y entonces tú ya presentas todos los estragos de éste virus, ya ahora si la mera palabra, Síndrome de la Inmunodeficiencia Adquirida”*

*“Sexual, prenatal, sanguínea, se me olvidó la otra”*

Pero también se refieren a su diagnóstico que ataca sus defensas y su sistema inmunológico, que el VIH es una cosa y el SIDA otra, en algunos casos refirieron que no quieren saber más acerca de su diagnóstico porque le temen a este como lo comento el usuario P27:

*“Es una enfermedad drenaría mortal, pero de acuerdo a estudio científicamente, está muy avanzada el tratamiento en caso mío tengo más tiempo de vida de acuerdo a lo medicamentos que hay y el SIDA es la enfermedad de transmisión sexual y es que la verdad casi, le soy sincero, no me gusta leer ni saber, porque este, como se dice comúnmente, me trauma”*

Frente a esta misma categoría, en **HUBU** los usuarios saben los conceptos básicos sobre VIH/SIDA y para describirla, expresan su historia con el diagnóstico, se toman como ejemplo, como lo refiere el usuario P6:

*“Pues para mi antes, era símbolo de muerte obviamente, pero cuando me dijeron que tenía VIH pues ya cambiaron las cosas, obviamente en ese momento fue super durísimo para mí porque pues no me lo esperaba pero pues he venido como leyendo, mis doctores me han*

*explicado muchísimo de lo que se trata y pues es un virus como una gripa, lo he tomado como una gripa, como es algo que tengo ahí y ya ósea no me va hacer ni más ni menos que nadie, entonces es un virus y ya. El SIDA es la enfermedad que, si uno no se cuida, no se toma sus retrovirales obviamente el virus va a llegar a la enfermedad, pues es un poco más difícil, pero también he visto que hay casos donde logran recuperar del SIDA”*

En el caso del usuario P8 también refiere que es el SIDA con su propia historia, ya que se encuentra en esta fase, sin embargo, lo toma de manera cautelosa sin demeritar la gravedad de esta fase:

*“Bueno pues es que el SIDA, son más o menos como similares yo si creería que es un peso más difícil se supone que yo auritica ya pase a fase 3 que ya es fase SIDA se supone, por las enfermedades, diagnósticos, y demás; pues diría que ese es un señor sin treguas se supone, pero que igual es una condición de salud, por que digamos si fuera años antes uno diría, no pues si paso a fase SIDA, chao, se suponía eso, pero hoy en día con tantos tratamientos y todo se supone que uno tiene mayor esperanza para manejar para tener sida y vivir”*

Otros usuarios describen el VIH/SIDA como dos cosas diferentes, también comentan que el tener este diagnóstico no significa que mueran por este, ya que en su experiencia los usuarios mueren por otras patologías diferentes a su diagnóstico, como lo refiere el usuario P15:

*“Son dos cosas diferentes el VIH es una cosa y el SIDA es otra cosa, el VIH es como la parte inicial del virus digámoslo así de la enfermedad y el SIDA ya es como la parte, como se le diría ahí, como la fase terminal entre comillas que hay que aclarar que “uno no se muere ni de VIH ni de SIDA, si uno se muere de cualquier otra cosa menos de eso”, que este diagnóstico influye en que aparezcan otras enfermedades, es diferente, entonces los conocimientos que tengo, lo que he podido adquirir en, durante estos años”*

Con respecto a las formas de transmisión, los usuarios de HUBU en su mayoría conocen las vías de contagio, como lo comentan los usuarios P2 y P4 respectivamente:

*“Con enfermedades de transmisión sexual es una de ellas por falta de cuidados, por transfusiones de sangre y perinatal obviamente cuando hay gestación”*

*“Por transfusión de sangre, por relaciones sexuales sin preservativo, ósea sin cuidado, pues por saliva hasta el momento no sé si se transmita, tengo entendido que no, por agujas cuando se comparte que por drogas y toda esa vaina entonces son las que más”*

La categoría **Noticia de la Infección**, en ISSSTE los usuarios en su mayoría se enteraron de su diagnóstico por medio de una enfermedad al ingresar por urgencias (infecciones, gripas graves, sífilis, enfermedad de vesícula, malestares estomacales, varicela, diarreas, baja de peso) como lo refieren los usuarios P21 y P28 respectivamente:

*“Porque estuve, tenía, bueno, es que primero ingresé a urgencias, aquí en el hospital, porque tenía la confusión de si tenía a lo mejor una enfermedad sexual que era sífilis, y la otra era porque estaba confundido si era porque tenía piedras en la vesícula, entonces tenía yo los ojos amarillos, y estaba orinando amarillo, entonces a partir de ese diagnóstico fue que me hicieron los análisis, para saber cuál era la causa, a partir de ahí fue que ya me hicieron la detección”*

*“Yo empecé presentar muchas diarreas falta de apetito, problemas para despertarme mucho cansancio, conforme iba la clínica me decían que tenía mucha amibiasis que tenía infección en el estómago, que tenía muchas cosas, pero yo veía que no me sometí a todos los estudios. Pero no veía ninguna mejora realmente tiene que pasar por el epidemiólogo y así como llegue, como balde de agua fría, me enteré por un estudio que me hice”*

Otros usuarios se enteraron por toma de exámenes en sus sitios de trabajo, porque querían donar sangre o lo percibían porque su pareja le detectaron el diagnóstico primero.

En HUBU, la categoría de **Noticia de Infección** algunos de los usuarios expresaron que se enteraron por que voluntariamente se mandaron a hacer los estudios ya que percibían tener el diagnóstico, como lo refieren P3 y P13 respectivamente:

*“Yo solicite el examen, la prueba porque había tenido una pareja la cual falleció y supe con el tiempo que había sido por VIH, entonces como a los tres meses de que esta persona falleció yo solicite el examen y salió positivo”*

*“Fue un tema voluntario, porque yo tenía algunos síntomas que me llamaban la atención, pero en ese entonces no existía doctor Google”*

Otros se enteraron por enfermedades que los llevaron a consultar algún servicio médico (infecciones, convulsiones) o en el caso de los usuarios P7 y P8, que fue hasta el diagnóstico y fallecimiento respectivamente de sus parejas que se enteraron de su enfermedad:

*“Bueno, principalmente debido a que mi esposo le dio tuberculosis, entonces ese fue como el primer pie a enterarnos, porque mi esposo tenía 32 años y no duro mucho después de que le diagnosticaron y a raíz de ese diagnóstico me empezaron a hacer exámenes a mí y ahí me di cuenta”*

*“A los nueve meses de la muerte del papa de mi hijo, yo trabajaba en esa clínica y empezaron a organizar el banco de sangre del Guaviare porque no existía entonces los primeros que teníamos que donar éramos los trabajadores de salud y los que estábamos ahí, yo nunca había donado sangre, fue mi primera y última vez y ese día me dijeron vamos hacer la prueba del SIDA”*

La categoría **Cambio de vida**, en ISSSTE los usuarios perciben que no hubo un cambio grande en su vida a partir del diagnóstico, pero si hubo cambios específicos con respecto a cuidarse mejor: mejor alimentación, no ingieren alcohol, no se desvelan, practican ejercicio, usan protección en sus relaciones entre otras; como lo refieren los usuarios P20 y P22 respectivamente:

*“Pues normal, en realidad ahorita ha variado un poco, o mucho, pues por la edad, por muchas cuestiones, ha variado, de por sí nunca fui una persona extrovertida ni nada, pero ahora con esta situación, pues, por ejemplo, no me puedo desvelar mucho por los mismos efectos de los antirretrovirales, pues debo tener cierto cuidado con mi cuerpo, con mis relaciones, con todo tipo de situaciones, entonces en ese sentido ha variado”*

*“Parecida a como es ahorita, porque si me cuidaba y todo, pero, todo se da por un descuido de parte de uno. Ahorita me cuido digamos un poco más, en cuanto a la alimentación, a hacer ejercicio, tomar agua, antes sí tomaba agua y hacía ejercicio, pero no como se debía ahorita, es más”*

En la categoría **Cambio de vida en HUBU**, aunque algunos usuarios comentan que no hubo cambios significativos en su diario vivir, la gran mayoría si comenta que hubo cambios específicos: ser más responsables, dejar malas amistades, auto cuidado, como lo refieren los usuarios P4 y P6:

*“No, yo seguí con mi vida común y corriente, cambio como en el sentido como ser más responsable, la responsabilidad más que todo y ser sincero, porque me iban a mandar a aplicar inyección entonces yo no decía y si me iba a mandar a aplicar en la droguería menos, porque como le voy a decir al del barrio que yo soy positivo, menos. Entonces, en una charla que tuve aquí en el programa, así sea para muestras, para las vacunas decirle a la muchacha: yo soy positivo; eso es ser uno responsable. Siguen siendo las mismas actividades, sigo trabajando normal, bien”*

*“Igual, no ha cambiado, mira, bueno si ha cambiado en algunos aspectos digamos de amistades, he tratado como de hacer a un lado amistades malas que no sirven para nada, pero de resto no, sigo siendo el mismo; cambio mi autocuidado, pero mis espacios siguen siendo los mismos, como si nada”*

Otros usuarios comentaron que gracias al diagnóstico se abrieron puertas en el caso del usuario P8 iniciar su proceso de trabajo con organizaciones y fundaciones para personas que viven con VIH y además hubo cambios positivos con respecto a fortalecer relaciones familiares como lo refiere el usuario P9, respectivamente:

*“Pues es que como yo era tan niña, yo toda la vida la llevo con el diagnóstico, para mí esto de las fundaciones, tuve la oportunidad que me dieron de capacitarme y toda la cosa, para mí fue como un salvavidas, pues porque como uno al principio ve esto tan amenazador, como tan destructor, como yo voy a enfrentar esta vaina, todo ese empoderamiento que él me ayudo a desarrollar con los talleres, con todo lo que se hacía, luego hicimos la red, luego empezó como su empoderamiento, porque yo fui la primera mujer que dio la cara en el país dando testimonio en entrevistas con Darío Arismendi, en Caracol, todas esas cosas no para decir que tenía VIH, sino pues digámoslo en términos generales para hacer prevención, para hablar de la causa, ese tipo de cosa, entonces digamos que yo me metí como en ese afrontamiento, por no decir lucha pero pues le llaman lucha contra el SIDA con otros muchos otros líderes, y líderes así profesionales, ese se convierte en mi mundo 24/7”*

*“Cambio bastante, porque tú te imaginas tener un trabajo y cuando ¡fum! ya no tienes el trabajo pero se dieron estas cosas a raíz de todo afortunadamente y gracias a Dios para algo mejor porque uno en su trabajo le toca trabajar todos los días duro de siete a ocho y de no tener tiempo de nada, tiempo de compartir con la familia pero a raíz de esto se abrieron muchos caminos y yo tengo el apoyo de mi familia, el apoyo de mis grupos, y el apoyo de acá de los médicos y uno viene a cualquier cosa y ¡tin tin! tome esto, tome aquello, me colaboran, tengo el espacio para estar con mi familia, mi vida da un giro de 360 grados, digamos en el trabajo mi rutina diaria en la que no tenía tiempo para mi familia eso cambio, mi salud también bien porque desde que inicie mi tratamiento nunca lo he suspendido, pues de pronto una gripita o tosecita pero de resto bien”*

La categoría **Salud Mental**, en ISSSTE arrojó que los usuarios entrevistados en su mayoría las preocupaciones que los aquejan a causa del diagnóstico van representadas por el temor a la falta de medicamento, expectativa de vida, infectar a sus parejas u otros, cambio de doctor, como lo comentan los usuarios:

*P20: “Pues por ejemplo la falta de medicamento, que se desarrolle otro tipo de enfermedad por la misma edad que tengo y bueno, la cuestión del cuidado al final, que esa es otra parte, cuanto puedo morir de esto o de otra cosa”*

*P22: “El primero y el que siempre me ha asaltado, el quedarme sin medicamento, el que un día se agote. Sí, es el principal temor y pues de ahí se derivan otros, como, por ejemplo, el*

*cambio de doctor, el cambio y que me quede sin consulta, en que a veces tenga un contratiempo y no pueda llegar a la consulta. Sí, esos serían los temores”*

*P25: “Pues el saber que probablemente mi expectativa de vida baje un poco y no dure lo suficiente como para ver que mis hijos sean autosuficientes”*

*P31: “A veces si, por mi actual novio él no tiene VIH, pero siempre hemos estado con protección, el temor que me asalta es de infectarlo, pero pues vaya ahora sí que lo hacemos con cuidado y con protección”*

Otros temores a causa de su diagnóstico van ligados a la discriminación, dejar a sus familias según refieren los usuarios:

*P17: “La discriminación social, laboral, familiar, la muerte”*

*P30: “Temores que me lleguen a causar, son, sobre todo, en el ámbito laboral. Porque, aún se tiene mucho el estigma de las personas con VIH, entonces, digamos, si, no vas a estar diciendo a todos los lugares a los que llegas: Hola, soy tal persona, tengo VIH. Pero, digamos, cuando una persona se llega a enterar, porque, llega a pasar, como ese rechazo, es lo que, si me llega a causar temor”*

*P28: “Como no terminar de educarlos u orientarlos y sobre todo cuando estar ahí para sus enfermedades” (Pareja de esposos que tienen el diagnóstico)*

La categoría de **Salud mental en HUBU**, en su mayoría los usuarios comentan que no tienen preocupaciones con respecto a su diagnóstico, pero algunos comentan que, si temen el quedarse solos, tener problemas por causa del esquema de retrovirales o que no hagan efecto como lo refieren los usuarios P13 y P6 respectivamente:

*“Si me preocupaba el cambio de medicamento, pero hoy en día ya no me preocupa, lo único que me preocupa es simplemente que, por el desconocimiento de la historia clínica, me atiendan mal o llegue a tener un riesgo que me ocasione la muerte, porque de hecho yo sé por desconociendo de mi historia clínica puede llegar a pasar eso”*

*“Que temor me da, quedarme solo, me da miedo la soledad, si porque pues yo no tengo pareja y desde que me diagnosticaron no volví a tener pareja, no me siento seguro, me miro al espejo me siento feíto, si, son cosas así, pero de resto no. Claro que hay veces pienso en decirle a todo el mundo tengo VIH y que, soy yo y que y el que me quiera hablar que me hable y el que no, no me hable y ya, se acabó el problema. Pero otras veces, me da miedo por eso por la soledad, porque si no les he dicho igual me siento solo si, igual mucha gente se alejado de mí porque pues yo pienso que se han dado cuenta”*

Con respecto a las situaciones de sentido de vida, la mayoría de los usuarios del ISSSTE comentan que es viajar y trabajar mientras que para HUBU ha sido la colaboración

a sus pares (red de apoyo/asociaciones), estudiar, participar en grupos. A su vez, la mayoría de los usuarios del ISSSTE perciben que *las personas que más los motivan* son sus familiares mientras que en HUBU los usuarios se perciben a ellos mismos como automotivación y en segundo plano su familia. Frente a sus *creencias religiosas*, en ISSSTE la mayoría son católicos y refieren que su creencia aumento después de su diagnóstico es similar en el HUBU (ver Tabla 18 categoría salud mental).

La categoría **Comunicación interpersonal**, en ISSSTE arrojó que la mitad de los usuarios entrevistados no comparten con sus familiares su diagnóstico por temor a ser rechazados o para evitarles dolor como lo refiere el usuario P23:

*“Nadie de mi familia conoce mi diagnóstico, para evitarles en cierta forma evitar preocupación. Afortunadamente yo tengo una estabilidad por llamarlo así, en mi salud, no tengo ninguna restricción prácticamente en cuestión de dieta, ajá, yo hago mi vida prácticamente normal, más que nada, es para no preocuparlos, si por una gripa a veces hay preocupación, ahí tienes una situación de estas, por eso he decidido no decirles”*

La *reacción de las personas cuando saben su diagnóstico*, en ISSSTE los usuarios refirieron que fue de apoyo como lo comenta el usuario P29:

*“Así se quedaron como, hijole, ¿no? Pero igual fue instantánea, dijeron, bueno y ya, eso ya pasó, ya estás infectado y dijeron: ¿qué vamos a hacer? ¿Cómo te vamos a cuidar? ¿Qué tienes que hacer? ¿En qué podemos apoyar? Por ejemplo, que en ocasiones que tengo la consulta, y que la tengo que ir a sacar, hasta ellos vienen a sacarme la consulta, entonces ahí los veía yo que ya tenía ese apoyo. El saber que ellos ya sabían el diagnóstico pues me ayudó”*

La categoría **Comunicación interpersonal** en HUBU, la mayoría de los usuarios entrevistados han compartido con sus familiares su diagnóstico como lo refiere el usuario P1:

*“Sí, tengo una hermana y pues yo no voy a morirme ni hoy ni mañana, me apoyo, si mi sobrina también me apoyo, toda mi familia conoce mi diagnóstico”*

La *reacción de las personas cuando saben su diagnóstico*, en HUBU los usuarios refirieron que fue de apoyo como lo comenta el usuario P9:

*“Pues siempre fue para ellos bastante complicado porque no pensaron que iba a pasar por todas estas cosas, entonces fueron cosas muy...no complicadas y sentí el apoyo de ellos: usted tiene que salir adelante, usted no se puede echar a morir, usted nos tiene a nosotros. Al principio fue bastante complicada, fue bastante dura para ellos”*

La categoría **Historia de pareja**, en ISSSTE arrojó que la totalidad de los usuarios tuvo apoyo de su pareja con respecto a su diagnóstico, tanto su pareja anterior y actual en este último caso lo refiere el usuario P24:

*“Él, el último sí. Los dos últimos, de hecho, nada más he tenido tres parejas, los dos últimos si fueron excelentes siempre me apoyaban, y todo, incluso, el anterior a éste, él no estaba infectado, y siempre me apoyo, nunca me rechazó, nunca me discriminó ni nada”*

Esta categoría de **Historia de pareja** en HUBU, en su mayoría los usuarios comentan que sus parejas anteriores y actuales los apoyan con respecto a su diagnóstico como lo refieren los usuarios P5 y P6:

*“Si, conoce mi diagnóstico, si, él también es cero positivo. Siempre me ha apoyado y nunca nos hemos agredido, que tenemos berrinches como como cualquier pareja, pero al momentico es como si no hubiera pasado nada. Yo me entere primero del diagnóstico, y cuando él supo de su diagnóstico pues como él ya sabía lo mío y me dijo que me aceptaba así, yo igual lo acepte, ahora podemos compartirlo todo”*

*“No, mi pareja pasada nunca me provoco daños”*

La categoría **Discriminación de la persona que vive con VIH/SIDA**, en ISSSTE los usuarios comentaron que han sentido estas actitudes en espacios como sus trabajos, en menor medida en el hospital y por parte de sus familias como lo refieren los usuarios P19 y P24 respectivamente:

*“Me sentí mal porque yo era supuestamente uno de los mejores abogados en el trabajo que yo hacía (en ese momento no estaba trabajando como enfermero, trabaja en la secretaria) y de repente fui relegado de todas mis funciones, se me hizo a un lado, incluso mis propios compañeros no quisieron convivir conmigo cuando empecé a bajar de peso, porque pesaba yo noventa y cinco kilos y llegué a pesar cincuenta. Entonces, tan sólo la imagen que tenía yo en un momento, y de repente cambió la imagen, desde ese momento empezó el rechazo”*

*“Al principio sí, porque incluso con una hermana si tuve un problema, no un problema, sino discriminación, te sientes mal porque, nada más alcancé a escuchar, que le dijo a una*

*de mis sobrinas: ese plato, apártalo, porque ahí comió él. Entonces pues si te sientes mal porque viene de tu familia, lo puedes esperar de las personas de afuera, pero de tu familia no”*

También perciben que en algún momento de su vida han sido discriminados como lo refiere el usuario P29:

*“Yo creo que esa nos aqueja a todos los que somos cero positivos, el que diga que no, está mintiendo. Yo siento, que si me ha llegado a pasar, porque te digo, está, muchas veces por falta de información, la gente te estereotipa, entonces yo creo que si nos ha llegado a pasar, pero el simple hecho de ver como lo tomó mi familia, cómo cuando se enteraron, me ha ayudado a decir, pues, si yo respeto a las personas, lo mismo pediría respeto, pero no, si yo digo que si a ese miedo, hay veces que está latente en que no sabes cómo pudiera reaccionar las personas, porque si es una enfermedad que te discrimina, pero no lo trato de ver así”*

La categoría **Discriminación de la persona que vive con VIH/SIDA**, en HUBU también han percibido estas actitudes estigmatizadoras en espacios como trabajo y familia en menor medida en el hospital:

*P6: “Si de algunas personas en el trabajo discriminación, divulgaron mi historia clínica. La tenía una compañera en las manos, la leyó, no he hecho nada todavía, pues me miran como raro. Divulgar la historia clínica es contra la ley, pero en la empresa me dijeron que había sido una “falencia”; incluso yo pensé hasta demandar a mi compañera, porque fue muy clínica y me pregunto que se sentía vivir con el bicho pues obviamente yo fui muy maduro en ese momento y yo le cambie el tema, pero de todas maneras me mira con asco como si yo fuera menos que ella; entonces pues si he pensado en demandar, pero uno es que no me queda tiempo y dos para ir a la fiscalía”*

*P13: “Excepto por mi sobrina que tiene todo conocimiento académico eso pasa, yo lo que hice fue como yo aprendí algo en la vida lo que no te debe dañar a ti no es tuyo, yo veo su comportamiento, pero eso no es mío eso es de ella, es problema de ella. Entonces cuando voy a la casa de mi hermana me dice tío aquí te tengo tu pocillo aquí te tengo tu vaso, ok perfecto que bueno me evitas de tanto de no contaminarme de tu tuberculosis que tú tienes a veces soy irónico y le digo cualquier cosa, ese embrutecimiento crónico que tú tienes se me puede contaminar a veces le hago comentarios más suaves, apenas llego ella es eso”*

La categoría **Tratamiento antirretroviral**, en ISSSTE los usuarios perciben efectos positivos del medicamento como el que aumente su CD4, recuperar su imagen física, no enfermarse como lo refiere el usuario P23:

*“Pues que mi carga viral está estable y por ejemplo ante una gripe, ante una faringitis que es lo que me más he padecido, me recupero inmediatamente con la primera inyección que me aplican de siente, a la primera ya estoy al cien por ciento”*

Y como aspectos negativos la mayoría de los usuarios comentaron:

*P18: “Pues que te da muchos problemas gastrointestinales”*

*P19: “Se me desarrolló diabetes, por el Kaletra, y siempre estoy mareado, eso es lo que no soporto”*

Esta misma categoría de **Tratamiento antirretroviral**, en **HUBU** los usuarios refieren que es por el medicamento que están en muy buen estado de salud, el virus se encuentra indetectable, sus defensas son altas y que no pueden transmitir su enfermedad a nadie más, como lo refieren los usuarios P3 y P6:

*“Pues digamos que globalizándolo en general: mi estado de salud porque pues al desglosar todo lo de los exámenes, el virus está por debajo de 20 y mis defensas están por 500 que eso es altísimo y eso como también lo ayudo con mi condición mental y emocional y todo eso me ayuda”*

*“Los positivos es que me tienen indetectable y que no se lo puede transmitir a nadie más”*

Por otro lado, comentan que los efectos negativos que han percibido son:

*P12: “Lipodistrofia facial y corporal, lo de la diabetes (aumento de la azúcar), si y lo de la fibrosis pulmonar, me dice el infectologo y me dice el neumólogo que a de la mano con el VIH que si yo no tuviera VIH seguramente no tendría eso”*

*P8: “Me dio mucha depresión, johh si! Mira que mantengo ese estomago como embarazada”*

La categoría **Consumo de sustancias**, en **ISSSTE** consumen alcohol esporádicamente refieren que sucede de manera social, solo cuatro usuarios consumen tabaco diariamente y solo un usuario refirió haber consumido drogas en estos últimos tres años:

*P18: “Sí, muy social, pero una, dos, tres copas, no más de tres copas.”*

*P27: “Si fumo, me fumo como cuatro cigarrillos todos los días”*

*P30: “Si, Marihuana, LSD, éxtasis o tachas, hace un año y dos meses”*

La categoría **Consumo de sustancias**, en **HUBU** los usuarios consumen alcohol ocasionalmente y de manera social, como también solo cuatro usuarios refieren consumir tabaco diariamente y un solo usuario comento haber consumido drogas en estos últimos tres años:

*P14: “Digamos que socialmente, pero socialmente tomo cerveza yo creo que me tomo dos o tres por mucho cuatro y eso, entonces si es salida de tomar, tomar trago yo te diría que unas tres o cuatro veces año, la última vez que tomamos fue yo creo que hace como un año más o menos”*

*P2: “Si, toda la vida he fumado, hace como ocho años lo deje por dos años y medio, pero pudieron más las ganas, es un vicio cochino, porque yo lo sé, lo siento, puede más la ansiedad, todos los días, más de cuatro cigarrillos, los fines de semana disminuye por mi hermana para evitar dolores de cabeza”*

*P6: “Si obvio Marihuana, HTC es un componente de la marihuana es como la sustancia alucinógena, eso sí me los fumo, no todos los días. Si lo hago, y lo hago como recomendación de mi médico, mi médico me dijo que no era que lo hiciera frecuentemente pero que a veces era necesario, entonces eso me relaja, me da hambre, si, que puedo llegar a la casa y ver una película, así como si nada, tranquilo. Un porro al día, la última vez fue hace como quince días”*

La categoría **Alimentación**, en **ISSSTE** arrojó que los usuarios en su mayoría no siguen una dieta y su alimentación no ha variado con respecto al inicio del diagnóstico como lo refiere el usuarios:

*P20: “No en especial, antes no tenía dieta, ahorita tampoco tengo en específico y mi comida es normal”*

Mientras que esta categoría de **Alimentación** en **HUBU** arrojó que la mayoría de los usuarios ha pasado por el servicio de nutrición sin embargo no siguen una dieta en específico, pero se cuidan con respecto a niveles altos de azúcar y triglicéridos como lo refieren los usuarios:

*P7: “No, aunque la nutricionista me mando una dieta, pero no la hago, por qué no, yo como de todo, no me cohíbo en la comida”*

*P3: “Sí, le estoy bajando al tema de los azucares por los triglicéridos, al tema de las harinas, al tema de los paquetes, sigo juicioso en eso, en la dieta de nutrición, estoy comiendo seis veces al día”*

La categoría **Sueño** en **ISSSTE** los usuarios refieren que no tienen hábitos de sueño adecuados por lo que no sienten que descansan cuando duermen como lo refiere el usuario:

*P27: “No, a veces si siento que no descanso”*

En cuanto a **HUBU** la gran mayoría refieren que tienen buenos hábitos de sueño, pero algunos de los usuarios perciben que no descansan cuando duermen:

*P7: “Hay veces que se levanta uno cansado, agotado, yo creo que prácticamente me siento más cansada cuando duermo más horas”*

Finalmente, la categoría de **Ejercicio**, en **ISSSTE** demostró que los usuarios en su mayoría no realizan ejercicio, aunque conocen sus beneficios como:

*P19: “No. Aunque tengo que realizarlas por lo del diagnóstico. Bueno en el trabajo camino como veinte mil horas”*

*P20: “Los beneficios son muchísimos, la propia oxigenación del cerebro, el buen mantenimiento del organismo”*

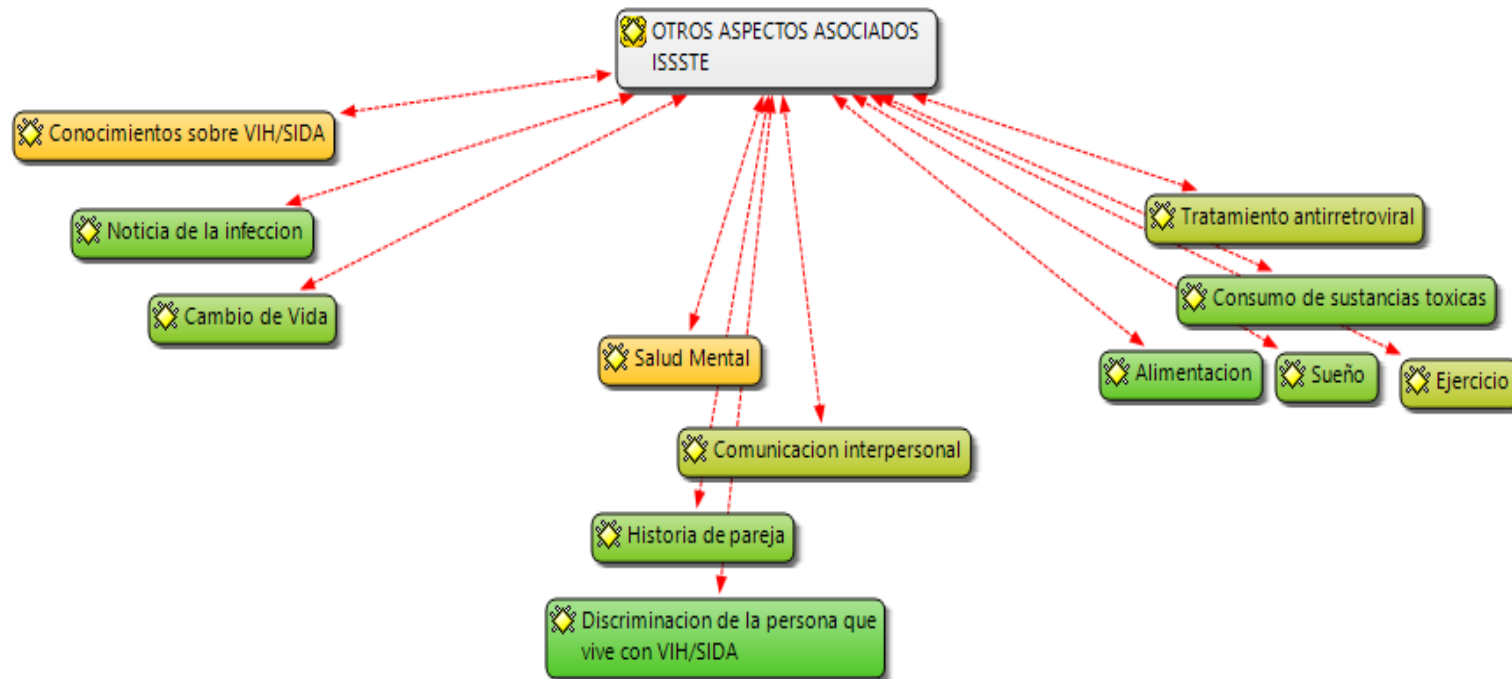
*P23: “Pues sobre todo por salud, para la circulación sanguínea, para regular la cuestión de los niveles de colesterol, los triglicéridos y todo eso”*

La categoría de **Ejercicio** en **HUBU** mostro que algunos de los usuarios realizan ejercicio como el usuario P6:

*“Me gusta montar cicla, si yo puedo montar todos los días monto y voy al gimnasio, pero a hacer ejercicios de masa muscular lo hago dos veces por semana”*

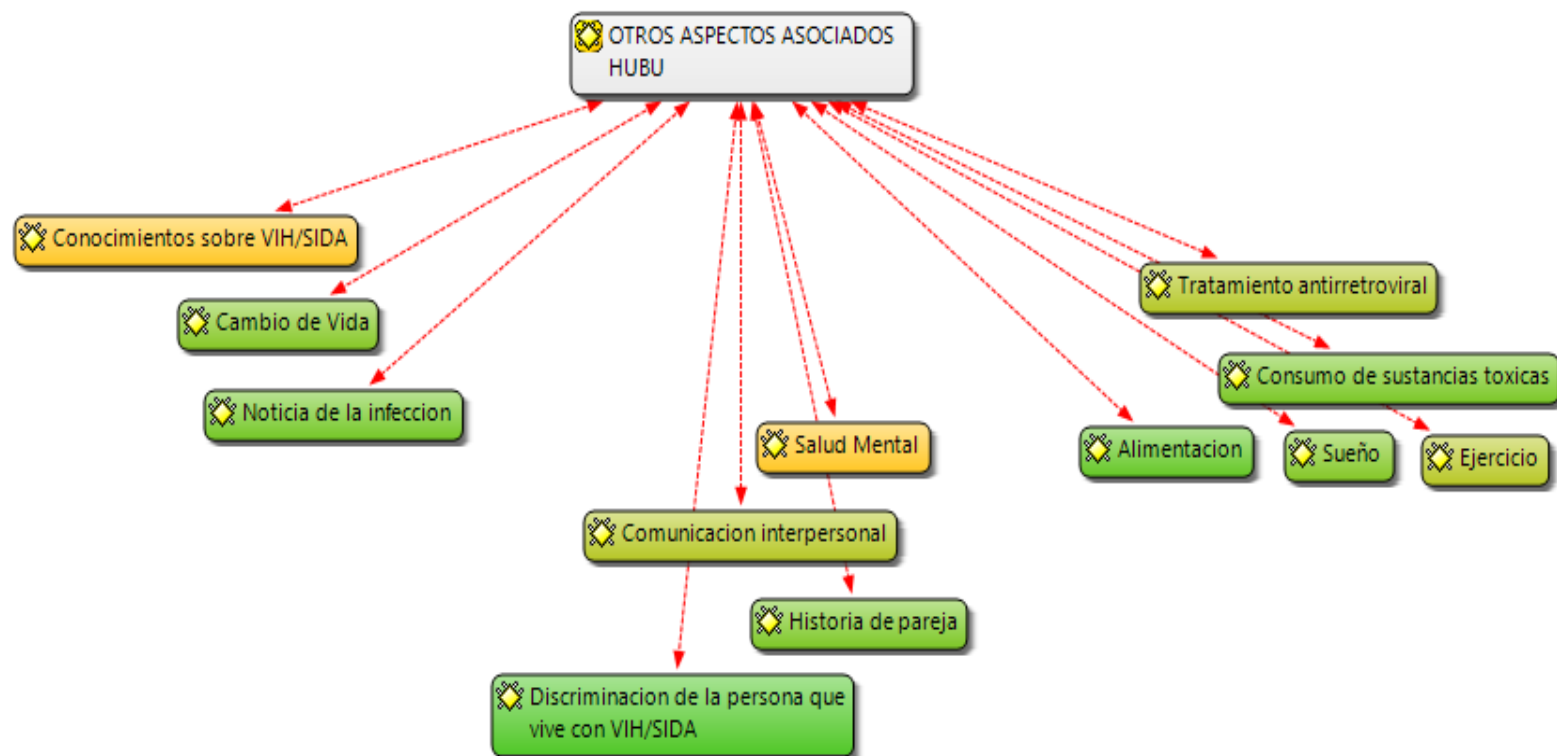
Sin embargo, la mayoría conoce los beneficios que trae realizar ejercicio como lo refiere el usuario P3:

*“Salud, a nivel cardiaco, pulmonar, celular porque estas reactivando tu cuerpo, eliminando toxinas, haciendo muchas cosas”*



**Figura 13. Red de Otros Aspectos asociados en ISSSTE**

Esta red explica otros aspectos asociados tanto de la calidad en la atención como de las redes de apoyo percibidas por los usuarios en ISSSTE, las categorías de conocimientos sobre VIH/SIDA, cambio de vida, salud mental, tratamiento antirretroviral, alimentación, ejercicio se relacionan indirectamente con la calidad percibida en la atención; mientras que las categorías de comunicación interpersonal, historia de pareja se relaciona con sus redes de apoyo. También se denota la similitud de estos aspectos con el otro grupo del estudio.



**Figura 14. Red de Otros Aspectos asociados en HUBU**

Esta red explica otros aspectos asociados tanto de la calidad en la atención como de las redes de apoyo percibidas por los usuarios en HUBU, las categorías de conocimientos sobre VIH/SIDA, cambio de vida, salud mental, tratamiento antirretroviral, alimentación, ejercicio se relacionan indirectamente con la calidad percibida en la atención; mientras que las categorías de comunicación interpersonal, historia de pareja se relaciona con sus redes de apoyo. También se denota la similitud de estos aspectos con el otro grupo del estudio.

**Tabla 18**

*Citaciones de otros aspectos asociados del ISSSTE y HUBU*

| CATEGORIA<br>ESPECIFICA                 | GUIA DE<br>CODIGO | CITACION<br>ISSSTE                                                                                                                                                                                                                                           | GUIA DE<br>CODIGO | CITACION<br>HUBU                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Conocimientos<br/>sobre VIH/SIDA</b> | P19 (53:53)       | <u>VIH/SIDA</u><br>“Es un virus que produce, daña el sistema inmunitario”                                                                                                                                                                                    | P3 (56:56)        | <u>VIH/SIDA</u><br>“Es el virus de inmunodeficiencia el cual genera que las defensas del cuerpo se vayan deteriorando paulatinamente y posteriormente en una enfermedad que sea oportunista puede llegar a atacar el cuerpo, generando un estado de mayor deterioro que puede llevar a la muerte”                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                         | P20 (51:51)       | “No con palabras científicas, pero evidentemente es una baja de las defensas que tenemos al hacer anticuerpos, entonces ahorita estamos siendo controlados para que esos anticuerpos funcionen, no caigamos en una enfermedad, cualquier tipo de enfermedad” | P6 (57:57)        | “Pues para mi antes, era símbolo de muerte obviamente, pero cuando me dijeron que tenía VIH pues ya cambiaron las cosas, obviamente en ese momento fue super durísimo para mí porque pues no me lo esperaba pero pues he venido como leyendo, mis doctores me han explicado muchísimo de lo que se trata y pues es un virus como una gripa, lo he tomado como una gripa, como es algo que tengo ahí y ya ósea no me va hacer ni más ni menos que nadie, entonces es un virus y ya. El SIDA es la enfermedad que, si uno no se cuida, no se toma sus |
|                                         | P23 (51:51)       | “Es una enfermedad de transmisión sexual que va provocando una disminución de las defensas y en el sistema inmunológico y todo eso”                                                                                                                          |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                         | P24 (47:47)       | “El VIH es una enfermedad inmunológica, donde, el virus va, se va comiendo las defensas, se va nutriendo de ahí, se va multiplicando, permitiendo la inestabilidad de mi estado inmunológico”                                                                |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P25 (48:48) | <i>“Pues es un virus que ataca al sistema inmunológico y merma todas tus defensas a manera que no te permite que te recuperes sin ayuda externa de medicamentos hasta la muerte”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                             |            | <i>retrovirales obviamente el virus va a llegar a la enfermedad, pues es un poco más difícil, pero también he visto que hay casos donde logran recuperar del SIDA”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| P27 (51:51) | <i>“Es una enfermedad drenaría mortal, pero de acuerdo a estudio científicamente, está muy avanzada el tratamiento en caso mío tengo más tiempo de vida de acuerdo a lo medicamentos que hay y el SIDA es la enfermedad de transmisión sexual y es que la verdad casi, le soy sincero, no me gusta leer ni saber, porque este, como se dice comúnmente, me trauma”</i>                                                                                           | P7 (58:58) | <i>“Para mí, es el virus de inmunodeficiencia humana es algo que toca tener las defensas altas y no darle pie al virus para que se replique, si se replica, lo voy a explicar cómo lo explican acá, nos mata a los soldaditos, que son las defensas, y si les damos pie pues es como perder la batalla”</i>                                                                                                                                                                                                                                                      |
| P28 (55:55) | <i>“Es una infección o enfermedad en la sangre, me genera angustia”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | P8 (58:58) | <i>“Bueno pues es que el SIDA, son más o menos como similares yo si creería que es un peso más difícil se supone que yo auritica ya pase a fase 3 que ya es fase SIDA se supone, por las enfermedades, diagnósticos, y demás; pues diría que ese es un señor sin treguas se supone, pero que igual es una condición de salud, por que digamos si fuera años antes uno diría, no pues si paso a fase SIDA, chao, se suponía eso, pero hoy en día con tantos tratamientos y todo se supone que uno tiene mayor esperanza para manejar para tener SIDA y vivir”</i> |
| P29 (51:53) | <i>“Pues, de entrada, el mismo nombre te lo da, Virus de la Inmunodeficiencia Humana, pues es un virus que cuando entra a tu cuerpo, lo que hace, es ir atacando tu sistema inmunológico, y éste va acabando las defensas, y a la vez tú mismo cuerpo, produce defensas para atacar al virus, y esa es la infección y el SIDA es cuando ya el virus, se puede decir, prácticamente acabó con tus defensas, tu sistema inmunológico ya no está funcionando, y</i> |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | <i>entonces tú ya presentas todos los estragos de éste virus, ya ahora si la mera palabra, Síndrome de la Inmunodeficiencia Adquirida”</i>                                                                                                                                                                              | P10 (58:58) | <i>“Pues pa’ mi lo que me han explicado VIH es un virus de inmunodeficiencia humana, que es algo que no sea podido mirar, pero que ya hay muchos medicamentos para poder controlar, el SIDA es lo que se desarrolla si no se tiene tratamiento, que es algo más complementario al VIH, el VIH es primero comenzar y después ya sería el SIDA el final que es algo que ya no tiene tratamiento que ya está muy avanzado”</i>                                                           |
| P31 (52:52) | <i>“Son dos cosas distintas, VIH es el virus que causa que el sistema inmunológico pierda su fortaleza por decirlo así y el SIDA es cuando una infección oportunista ataca el cuerpo puede ser desde una gripa mal tratada y como las defensas están totalmente bajas a causa del VIH puede convertir en la muerte”</i> | P12 (56:56) | <i>“Yo tengo entendido que es un virus de inmunodeficiencia adquirida, ósea que uno mismo lo busco por no tener controles, por no tener cuidados, por muchas razones, que le disminuye a uno las defensas y entonces puede llegar cualquier enfermedad y por lo que esta con las defensas bajitas, le afecta duramente, bueno, tengo entendido que el SIDA ya es esta misma enfermedad, pero ya avanzada, en su etapa final digamos cuando ya los medicamentos no hacen, ni nada”</i> |
| P32 (53:53) | <i>“Esta entre bacteria y virus, empieza como bacteria y se convierte en virus, Hay avanzado medio y bajo”</i>                                                                                                                                                                                                          |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|             | <u>TRANSMISION</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| P17 (53:53) | <i>“Por transmisión sexual, transfusión sanguínea o durante el embarazo madre a hijo”</i>                                                                                                                                                                                                                               |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| P19 (55:55) | <i>“Sexual, prenatal, sanguínea, se me olvidó la otra”</i>                                                                                                                                                                                                                                                              |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| P20 (55:55) | <i>“Vía sexual, teniendo relaciones, por transfusión sanguínea y nada más, hasta ahorita es la que yo sé”</i>                                                                                                                                                                                                           | P15 (55:55) | <i>“Son dos cosas diferentes el VIH es una cosa y el SIDA es otra cosa, el VIH es como la parte inicial del virus digámoslo así de la enfermedad y el SIDA ya es</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P23 (55:55) | <i>“Se transmite teniendo relaciones sexuales sin protecciones, y a través de transfusiones sanguíneas, o por ejemplo vacunas, o a la mejor, la introducción de agujas que no sean desechables o, aunque sean desechables, o utilizar la misma con otra persona que tiene”</i>                                                                                                      |             |  | <i>como la parte, como se le diría ahí, como la fase terminal entre comillas que hay que aclarar que “uno no se muere ni de VIH ni de SIDA, si uno se muere de cualquier otra cosa menos de eso”, que este diagnóstico influye en que aparezcan otras enfermedades, es diferente, entonces los conocimientos que tengo, lo que he podido adquirir en, durante estos años”</i> |
| P24 (49:49) | <i>“A través de sangre, y fluidos a través del sexo”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| P26 (53:53) | <i>“Vía sexual de penetración, agujas”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | P14 (55:55) |  | <i>“Es un virus que se descubrió en los 80 más o menos, que acabo con muchas personas, pero con los avances es una segunda oportunidad de vida para muchas personas, el VIH es el virus de inmunodeficiencia, el SIDA ya es el estado terminal de las personas”</i>                                                                                                           |
| P28 (58:59) | <i>“Por relación sexual, sangre, madre e hijo o perinatal o por amamantamiento Si la madre no tuvo ningún tratamiento”</i>                                                                                                                                                                                                                                                          |             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| P30 (53:53) | <i>“Vía sexual, anteriormente era sanguínea por algún trasplante de sangre que pues ya después con todas las, los procesos que lleva para los análisis de sangre, entonces esta fue, digamos, descartada, otra podría ser, por ejemplo, las personas que utilizan las drogas inyectadas se pueden contagiar, y la otra es la perinatal, que es cuando la madre la pasa al hijo”</i> | P1 (56:56)  |  | <u>TRANSMISION</u><br><i>“Por trasmisión sexual y por transfusión de sangre, perianal, de mama a hijo”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | P2 (60:60)  |  | <i>“Con enfermedades de transmisión sexual es una de ellas por falta de cuidados, por transfusiones de sangre y perinatal obviamente cuando hay gestación”</i>                                                                                                                                                                                                                |
| P31 (54:54) | <i>“Vía sexual, oral, anal, por transfusiones y vía de embarazada a hijo perinatal”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                             | P3 (59:59)  |  | <i>“Básicamente por contacto sexual,</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|             |                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P32 (55:55) | <i>“El contacto sexual, la sangre y la saliva”</i> | <i>fluidos corporales, que serían semen o por transfusiones de sangre. Directo como tal no, es decir no hay contagio a través de la saliva, a través de los besos, a través del sudor no”</i>                                                                          |
| P18 (52:52) | <i>“Por contacto sexual, creo que nada más”</i>    |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|             | P4 (58:58)                                         | <i>“Por transfusión de sangre, por relaciones sexuales sin preservativo, ósea sin cuidado, pues por saliva hasta el momento no sé si se transmita, tengo entendido que no, por agujas cuando se comparte que por drogas y toda esa vaina entonces son las que más”</i> |
|             | P5 (59:59)                                         | <i>“Por relaciones sexuales, por agujas prestadas, por tatuajes, por pearcing, o la madre cuando está en gestación y va a dar a luz en ese momento también le puede impregnar el virus al bebé”</i>                                                                    |
|             | P7 (61:61)                                         | <i>“Por vía sanguínea, el parto, lactancia y sexual”</i>                                                                                                                                                                                                               |
|             | P8 (61:61)                                         | <i>“Por relaciones sexuales sin protección, De madre a hijo si no es aplicado el protocolo, por las jeringas y cosas infectadas, por los líquidos, básicamente, y las trasfusiones de sangre que también es con sangre infectada, esas son las formas”</i>             |

|                         |             |                                                                                                                                                                                                           |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         |             |                                                                                                                                                                                                           | P10 (61:61) | <i>“Pues se transmite sexualmente, por transfusión de sangre o por lactancia, pues hasta el momento no han definido que sea por, de pronto por la infección de algún sancudo o algún animal, ni por saliva, han dicho que una herida no trasmite una bacteria, una herida abierta por que el virus se muere a los 15 días por fuera por el oxígeno”</i> |
|                         |             |                                                                                                                                                                                                           | P14 (58:58) | <i>“Por sangre, de madre a hijo, también, sangre, contactos sexuales, semen, secreciones vaginales, por agujas contaminadas”</i>                                                                                                                                                                                                                        |
| Noticia de la infección | P17 (61:61) | <i>“Por qué empecé con problemas de infección anal y el doctor lo asocio y me hizo la prueba de VIH”</i>                                                                                                  | P3 (69:69)  | <i>“Yo solicite el examen, la prueba porque había tenido una pareja la cual falleció y supe con el tiempo que había sido por VIH, entonces como a los tres meses de que esta persona falleció yo solicite el examen y salió positivo”</i>                                                                                                               |
|                         | P19 (67:67) | <i>“A través de una prueba de laboratorio”</i>                                                                                                                                                            |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                         | P20 (62:62) | <i>“Pues con una gripa, que no me curaba, no me curaba, se fue profundizando y ya el médico al diagnóstico que iba teniendo, yo creo que lo visualizó y me mandó a hacer ya los análisis pertinentes”</i> | P2 (71:71)  | <i>“Lo percibía y además porque yo ya había leído y una de las primeras cosas visuales que uno ve físicas es el deterioro físico segundo manchas alveolares y yo las vi y dije aquí es, como yo la presentía yo la tomé con toda naturalidad del mundo para mí no fue traumático y</i>                                                                  |
|                         | P21 (63:63) | <i>“Porque estuve, tenía, bueno, es que primero ingresé a urgencias, aquí en el</i>                                                                                                                       |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | <p>hospital, porque tenía la confusión de si tenía a lo mejor una enfermedad sexual que era sífilis, y la otra era porque estaba confundido si era porque tenía piedras en la vesícula, entonces tenía yo los ojos amarillos, y estaba orinando amarillo, entonces a partir de ese diagnóstico fue que me hicieron los análisis, para saber cuál era la causa, a partir de ahí fue que ya me hicieron la detección”</p> |            | <p>siempre lo asumí, si me lo busque me toco pues llego pues que hago, de verdad”</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| P22 (66:66) | <p>“Bueno, yo empecé con malestares estomacales, me mandaron a hacer estudios, y descartaron todo, desde una infección hasta, precisamente esto”</p>                                                                                                                                                                                                                                                                    | P4 (69:69) | <p>“Yo venía tomándome el examen, primero era cada tres meses, perdón primero era mensual, después de eso lo pasaron a cada tres meses, después cada seis meses, después cada año y así, así venia yo; y cuando menos pensé salió positivo, yo me decía raro y aun todavía, digo raro. En el programa cuando estaban en el centro, en el Santa fe me dieron el resultado, cuando el programa era en el Santa Fe, me lo dio el psicólogo. Pues cuando yo me enteré que el médico me dijo positivo casi me muero, se siente uno NADA, yo decía Dios mío: pero porque, por qué”</p> |
| P23 (65:65) | <p>“Me enteré porque precisamente en el trabajo nos hacen exámenes año con año, exámenes generales, y entre esos son exámenes de sangre generales y ahí es donde lo detectan y me informan”</p>                                                                                                                                                                                                                         | P6 (73:73) | <p>“Como te digo, una vez me desmaye entonces iba en Transmilenio y los policías me llevaron al médico, me trajeron acá, donde me hicieron un TAC pues para ver porque me estaba desmayando, porque me despertaba y volvía y me decaía, del TAC salió la infección en el cerebro entonces me dijeron que me iban a dejar hospitalizado y comenzaron a hacerme</p>                                                                                                                                                                                                                |
| P24 (64:64) | <p>“Porque la segunda vez que me dio varicela no se me quitaba, se me estaba complicando, aunque no me sentía mal, se me estaba complicando y me iba a entrar a los órganos ya la varicela, entonces por eso se dieron cuenta, porque me hicieron una biopsia, y me hicieron estudios dentro de eso del VIH y salió positivo”</p>                                                                                       |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P25 (60:60) | <i>“Fue hasta que yo me empecé a poner mal que ya asistí, en ese momento no asistí al ISSSTE, sino tenía yo dentro del trabajo un seguro de gastos médicos mayores, entonces fui a un doctor y él me mandó con el especialista y el especialista me mandó a hacer la prueba de ELISA, resulté positivo, me mandó a hacer otra prueba para confirmar, se confirmó el diagnóstico y entonces ya fui con el diagnóstico con este doctor, él me dio muy poca información, se portó como si no estuviera pasado nada”</i> | P7 (73:73) | <i>“Bueno, principalmente debido a que mi esposo le dio tuberculosis, entonces ese fue como el primer pie a enterarnos, porque mi esposo tenía 32 años y no duro mucho después de que le diagnosticaron y a raíz de ese diagnóstico me empezaron a hacer exámenes a mí y ahí me di cuenta”</i>                                                                                          |
| P26 (61:61) | <i>“Por una prueba rápida que me hicieron y salió positiva”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | P8 (79:79) | <i>“A los nueve meses de la muerte del papa de mi hijo, yo trabajaba en esa clínica y empezaron a organizar el banco de sangre del Guaviare porque no existía entonces los primeros que teníamos que donar éramos los trabajadores de salud y los que estábamos ahí, yo nunca había donado sangre, fue mi primera y última vez y ese día me dijeron vamos hacer la prueba del SIDA”</i> |
| P28 (72:73) | <i>“Yo empecé presentar muchas diarreas falta de apetito, problemas para despertarme mucho cansancio, conforme iba la clínica me decían que tenía mucha amibiasis que tenía infección en el estómago, que tenía muchas cosas, pero yo veía que no me sometí a todos los estudios. Pero no veía ninguna mejora realmente tiene que pasar por el epidemiólogo y así como llegue, como balde de agua fría, me enteré por un estudio que me hice”</i>                                                                    | P9 (66:66) | <i>“Me enferme porque yo no podía comer a mis horas, siempre tarde, tenía que madrugar al otro día, entonces yo me enferme estuve hospitalizado dieciocho días en la San Pedro Clavel y ahí fue</i>                                                                                                                                                                                     |
| P29 (63:63) | <i>“Ya oficialmente, fue a través de análisis,</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | <i>pero yo presentaba ya síntomas, por ejemplo, baja de peso, resfriados frecuentes, mucho cansancio, infecciones que no me habían dado, enseguida me dieron, por ejemplo, me dio varicela, jamás me había dado y en una de esas asistí al médico y estuve cerca de una persona con varicela y me contagié”</i>                                                                                      |             | <i>donde me encontraron mi diagnóstico y desde esa fecha 2001 creo”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| P30 (70:70) | <i>“De mi diagnóstico me enteré, porque, fui a donar sangre y, al donar sangre, obviamente hacen todos estos análisis a la sangre, para ver si es apta o no. Me llamaron a los cinco días y me dijeron que, mi sangre había reaccionado a uno de los reactivos, entonces ya acudí, y fue cuando me notificaron”</i>                                                                                  | P15 (69:69) | <i>“La verdad no me acuerdo como fue, bueno eso paso como fue, porque eso fue hace 17 años cuando me dieron las primeras convulsiones y me mandaron unos medicamentos, pero no me los tome y los 8 días me dio otra vez, tenía convulsiones, si para las convulsiones, entonces ahí me mandaron, cuando me dio la segunda crisis, me mandaron la prueba, y salió positiva”</i> |
| P31 (62:62) | <i>“Mi pareja que tenía en aquel entonces hace cuatro años empezó a enfermarse muy periódicamente entonces fuimos al IMSS y no lo trato la doctora que siempre lo trataba lo trato otra doctora, le realizaron la prueba del VIH la Elisa y sale positivo al otro día pues pensé entonces yo también soy positivo, fui al CAPASITS me realizaron una prueba rápida y efectivamente era positivo”</i> | P1 (64:64)  | <i>“Yo tuve una neumonía en la clínica Carlos Lleras estaba hospitalizado y llegó un doctor con otro médico estaba dando los conceptos de los pacientes y dijo "este es un VIH" y no tuvo la confidencialidad y sin hacerme un examen, el debió esperar”</i>                                                                                                                   |
|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | P13 (82:82) | <i>“Fue un tema voluntario, porque yo tenía algunos síntomas que me llamaban la atención, pero en ese entonces no existía doctor Google”</i>                                                                                                                                                                                                                                   |
|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | P11 (72:72) | <i>“Hace doce o trece años, a mí me salió como un “nacido” aquí en la nalga, que fue creciendo y creciendo, y yo me fui pa’</i>                                                                                                                                                                                                                                                |

|                |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | urgencias pa' el hospital me dijeron que era un "nacido" porque cuando me lo reventaron voto materia hasta donde más, no me imaginaba ni eso, entonces yo fui al médico, fui un domingo me acuerdo, y si me inyectaron, me dieron medicamentos y me mandaron tomar exámenes y como a los cinco, seis días me lo entregaron, y salí positivo. Primero me tomaron el Elisa y después el western blot y salió confirmatorio " |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                |             | P12 (69:69)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | "Yo me entere de mi diagnóstico porque yo voluntariamente me mande hacer el examen, y cuando me entere eso fue mi muerte, fue el peor día de toda mi vida, no, no, no, yo no me esperaba "                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Cambio de vida | P19 (82:82) | "¿Cómo cambió mi vida? Pues no, no. Me empecé a cuidar más, empecé a tener, a aislarme, porque el hecho de que dices, ya nadie va a querer salir conmigo, nadie va a querer estar conmigo, bla, bla, bla, entonces dices: te aíslas, pero ya después me di cuenta que no, que es una enfermedad como todas y que podemos continuar con la vida " | P3 (79:79)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | "Una persona que pasar de ser un adolescente de casa de familia a convertirse en un hombre que tiene que hacerse cargo de su vida, de su situación y de mirar y de cuidarse para no decaer, para no sucumbir en este torbellino que es el día a día bajo esas circunstancias, la angustia, la desesperación, la desinformación, el desempleo, las necesidades, las carencias y la más vital de las carencias: una malla afectiva, una malla de apoyo, una red de apoyo como |
|                | P20 (70:70) | "Pues normal, en realidad ahorita ha variado un poco, o mucho, pues por la                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | edad, por muchas cuestiones, ha variado, de por sí nunca fui una persona extrovertida ni nada, pero ahora con esta situación, pues, por ejemplo, no me puedo desvelar mucho por los mismos efectos de los antirretrovirales, pues debo tener cierto cuidado con mi cuerpo, con mis relaciones, con todo tipo de situaciones, entonces en ese sentido ha variado” |            | tal entonces genera muchas cosas, pero siempre he sido una persona que a pesar de las adversidades busco fortaleza dentro de mí: hay que hacer algo”                                                                                                                                                                                     |
| P21 (69:69) | “No tenía un estrés, no estaba yo bajo una tensión hacia mi persona, mi vida pues, sigue siendo normal, pero, aun así, hoy en día, todos los días, hay esa situación, en el momento en que yo ingiero la pastilla, pues sé para qué me la estoy tomando, entonces todos los días tengo presente, la situación en la que estoy”                                   | P1 (72:72) | “Es una vida normal, lo mismo que aurítica, igual no cambio para nada no han cambiado simplemente hago de cuenta que esto es como una gripa y por eso me tomo todos los medicamentos”                                                                                                                                                    |
| P22 (72:72) | “Parecida a como es ahorita, porque si me cuidaba y todo, pero, todo se da por un descuido de parte de uno. Ahorita me cuido digamos un poco más, en cuanto a la alimentación, a hacer ejercicio, tomar agua, antes sí tomaba agua y hacía ejercicio, pero no como se debía ahorita, es más”                                                                     | P2 (80:80) | “Igual, yo rumbeo, yo friego, yo molesto, yo paseo, yo sigo exactamente lo mismo, menos los seis meses que estuve con el problema en el hospital, pero aun estando en el hospital yo me paraba todos los días a caminar por los pasillos del hospital, yo no me estaba quieto. Si a mí me dicen camine vámonos a pasear, yo digo camine” |
| P23 (80:80) | “Sigo siendo igual de vago que antes, sí, por ejemplo, antes llegaba el fin de semana,                                                                                                                                                                                                                                                                           | P4 (83:83) | “No, yo seguí con mi vida común y corriente, cambio como en el sentido como ser más responsable, la responsabilidad más que todo y ser sincero, porque me iban a mandar a aplicar inyección entonces yo no decía y si me iba a mandar a aplicar en la droguería menos, porque como le voy a decir al del barrio que yo soy positivo,     |

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | <i>de mochila al hombro, vámonos a tal parte, a veces sin rumbo y lo sigo haciendo”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |            | <i>menos. Entonces, en una charla que tuve aquí en el programa, así sea para muestras, para las vacunas decirle a la muchacha: yo soy positivo; eso es ser uno responsable. Siguen siendo las mismas actividades, sigo trabajando normal, bien”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| P29 (75:75) | <i>“No, siento que mi vida no cambió mucho en cuanto era antes a como es ahora. Lo que sí, trato de cuidarme, no tomo alcohol, pero otras cuestiones trato de no desvelarme, trato de descansar, siento que han sido cambios más positivos”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | P6 (83:83) | <i>“Igual, no ha cambiado, mira, bueno si ha cambiado en algunos aspectos digamos de amistades, he tratado como de hacer a un lado amistades malas que no sirven para nada, pero de resto no, sigo siendo el mismo; cambio mi autocuidado, pero mis espacios siguen siendo los mismos, como si nada”</i>                                                                                                                                                                                                               |
| P27 (77:78) | <i>“Ya no era lo mismo y tuve que cambiar de hábitos de comer, la doctora que nos atendía me decía que no tenía que comer tanta tortilla y pues este buscaba yo tortilla de nopal para sustituirla, pero esta doctora no me ha dicho nada de las tortillas; antes tenía más relaciones y pues ahora es menos relaciones con personas, pues nada más, la misma depresión me ayudo a pensar de que yo no tengo nada inconscientemente si lo tengo pero yo haciéndome a la idea como cualquier ser humano pues estoy viviendo entonces todo eso lo olvido caminando, trabajando, queriendo más a mi familia, a mis compañeros de trabajo a mis conocidos, los trato de ayudar más”</i> | P7 (86:89) | <i>“Yo creo que normal, no pensaba en cuidarme ni como tenía que proteger a las demás personas, que hacer pues para que ellos se cuidaran, normal una vida normal. Un poquito ignorante en el tema, y como en ese tiempo era tan tabú, era tan tabú esa enfermedad, uno también pensaba eso de que el rechazo en la sociedad, de la gente y más de que todo de la familia, entonces siempre fue difícil. Si cambio al auto cuidado, y también aprender a cómo cuidar a las demás personas, en el trabajo si porque</i> |
| P28 (82:82) | <i>“Me uní más a mis hijos y cuando trabajé también me los llevaba”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| (85:85)     | <i>“Sí cambio mucho me gusta hacer ejercicio</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | <i>me gusta mucho el zumba, en cuestión de alimentos”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |            | <i>es difícil cada ratito tomar un poco de pastas y pues la gente en el trabajo, bueno y que tiene, que no sé qué, que si se mas, empieza la preguntadera, así empezó con mi hija ella me preguntaba”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| P30 (93:93) | <i>“A los veinte años, digamos, tus aspectos, intereses, o tus planes y proyectos de vida son como: Ok, digamos, me puedo comer al mundo, me puedo ir, me puedo hacer, puedo lograr todo lo que me proponga, límites, todo lo que yo deseo. Pero a los veinte años, y luego, digamos, en el 2008, que fue cuando me enteré, hace diez años, entonces, y, a tan corta edad, y digamos desconociendo del tema, no es como tan fácil digerirlo, si te cuesta un tanto romper esa misma barrera que tú mismo vas creando y que la gente tiene con las personas que son VIH positivas, entonces si te cuesta como un, ¿podré tocar a la gente? Que, bueno, no se transmite de esa forma, pero, digamos, así es como yo me sentía. Yo sentía que no quería tocar a nadie, no quería tener contacto con las personas, yo mismo me fui asilando, y sí, cambié mi vida en ese aspecto, ya obviamente después fue cambiando, ya, conforme te vas como”</i> | P8 (89:90) | <i>“Pues es que como yo era tan niña, yo toda la vida la llevo con el diagnóstico, para mí esto de las fundaciones, tuve la oportunidad que me dieron de capacitarme y toda la cosa, para mí fue como un salvavidas, pues porque como uno al principio ve esto tan amenazador, como tan destructor, como yo voy a enfrentar esta vaina, todo ese empoderamiento que él me ayudo a desarrollar con los talleres, con todo lo que se hacía, luego hicimos la red, luego empezó como su empoderamiento, porque yo fui la primera mujer que dio la cara en el país dando testimonio en entrevistas con Darío Arismendi, en Caracol, todas esas cosas no para decir que tenía VIH, sino pues digámoslo en términos generales para hacer prevención, para hablar de la causa, ese tipo de cosa, entonces digamos que yo me metí como en ese afrontamiento, por no decir lucha pero pues le llaman lucha contra el SIDA con otros muchos otros</i> |
| P32 (70:72) | <i>“No cambio mucho, todo normal porque solo sabe mi familia, me cuido más y cuido más a lo demás”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

---

*líderes, y líderes así profesionales, ese se convierto en mi mundo 24/7”*

P11 (86:86) *“Pues al principio si hubo cambios, los primeros seis meses fueron cambios duros, si claro porque en ese momento yo pensaba que me iba a morir, porque yo escuchaba que uno se adelgazaba, que no comía, que la piel se le ponía como café, como manchas, se me vinieron todos los síntomas encima pero no me dieron gracias a Dios o no me han dado, ese fue el momento en que yo sentí, después ya lo asimilé, lo vine asimilando con el tiempo y con el apoyo de los médicos acá del programa”*

P5 (78:78) *“Por mi trabajo casi no salía, antes del diagnóstico era muy del trabajo a la casa y de la casa al trabajo y de vez en cuando salía a un bar, entonces ya después cambie de trabajo entonces ya ahí sí vino más la vida alegre no la disfrutaba empecé a conocer cosas que nunca en mi vida pensé que pasaban, y que sucedían, después de que si, entonces ya cuando entre ya, estaba toda la gente del programa me enseñaron a hablar y decirme cosas que yo ni por mi mente sabía que pasaban y existían, eso fue*

---

---

como lo positivo de mi vida”

P9 (76:76)      *“Cambio bastante, porque tú te imaginas tener un trabajo y cuando ¡fum! ya no tienes el trabajo pero se dieron estas cosas a raíz de todo afortunadamente y gracias a Dios para algo mejor porque uno en su trabajo le toca trabajar todos los días duro de siete a ocho y de no tener tiempo de nada, tiempo de compartir con la familia pero a raíz de esto se abrieron muchos caminos y yo tengo el apoyo de mi familia, el apoyo de mis grupos, y el apoyo de acá de los médicos y uno viene a cualquier cosa y ¡tin tin! tome esto, tome aquello, me colaboran, tengo el espacio para estar con mi familia, mi vida da un giro de 360 grados, digamos en el trabajo mi rutina diaria en la que no tenía tiempo para mi familia eso cambio, mi salud también bien porque desde que inicie mi tratamiento nunca lo he suspendido, pues de pronto una gripita o tosecita pero de resto bien”*

|                     |             | <u>PREOCUPACIONES POR DIAGNÓSTICO</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <u>PREOCUPACIONES POR DIAGNÓSTICO</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Salud mental</b> | P17 (88:88) | <i>“La discriminación social, laboral, familiar, la muerte”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | P2 (118:118)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                     | P20 (97:97) | <i>“Pues por ejemplo la falta de medicamento, que se desarrolle otro tipo de enfermedad por la misma edad que tengo y bueno, la cuestión del cuidado al final, que esa es otra parte, cuanto puedo morir de esto o de otra cosa”</i>                                                                                                                                                                                                                                                         | <i>“La única preocupación que yo ya le tengo la solución es que si yo llegase a quedar en cama autorizo para que me apliquen la eutanasia, consiente de eso, yo soy una persona que no me gusta estar quieto, no me gusta estar en la cama, me gusta hacer las cosas, me gusta buena actividad”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                     | P21 (98:98) | <i>“Pues te mencionaba de los niños como soy maestro, que tomo las medidas pero, si, no quiero cometer algún error, pero afortunadamente todo ha sido controlado, de no ser así, he pedido yo por ejemplo ayuda a algún otro maestro, alguna otra maestra, diciéndole que voy a hacer esto o que voy a hacer otras cosas, para que ellos los atiendan y yo como que los auxilio, si he tomado las medidas, con otras personas pues bueno, cuestiones de relaciones, protección nada más”</i> | P6 (143:144)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                     | P22 (99:99) | <i>“El primero y el que siempre me ha asaltado, el quedarme sin medicamento, el que un día se agote. Sí, es el principal temor y pues de ahí se derivan otros, como,</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <i>“Que temor me da, quedarme solo, me da miedo la soledad, si porque pues yo no tengo pareja y desde que me diagnosticaron no volví a tener pareja, no me siento seguro, me miro al espejo me siento feíto, si, son cosas así, pero de resto no. Claro que hay veces pienso en decirle a todo el mundo tengo VIH y que, soy yo y que y el que me quiera hablar que me hable y el que no, no me hable y ya, se acabó el problema. Pero otras veces, me da miedo por eso por la soledad, porque si no les he dicho igual me siento solo si, igual mucha gente se alejado de mí porque pues yo pienso que se han dado cuenta”</i> |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | <i>por ejemplo, el cambio de doctor, el cambio y que me quede sin consulta, en que a veces tenga un contratiempo y no pueda llegar a la consulta. Sí, esos serían los temores”</i>                                                                                                                                                          | P7 (129:129)  | <i>“Pues al principio todo, al principio pues que me iba a morir, ya después ya lo tomé ya como si no lo tuviera nada entonces eso, el ánimo y todo, no dejarse caer, el autoestima de uno eso como que da pie a que uno no recaiga, si más que todo hacerle caso a la enfermedad, no darles pie a las enfermedades oportunistas de que porque esas son las que se lo llevan a uno”</i>                                                  |
| P25<br>(114:114) | <i>“Pues el saber que probablemente mi expectativa de vida baje un poco y no dure lo suficiente como para ver que mis hijos sean autosuficientes”</i>                                                                                                                                                                                       |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| P26 (89:89)      | <i>“No tengo preocupaciones, solo debo de cuidarme”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                     | P8 (180:180)  | <i>“Con este último esquema si a uno que es que se me olvida el nombre, pero si hay uno de los medicamentos que es muy depresor de hecho los retrovirales tienden a afectar el sistema nervioso central y bueno, todo ese cuento, pero hay uno de esos que es específico que ni el nombre me lo he querido aprender para no familiarizarlo, como no verle el color a la pastilla y como sugestionarme, lo hecho por técnica para mí”</i> |
| P27<br>(103:103) | <i>“Si, dejar a mi familia, dejar este mundo que es tan hermoso, pero nosotros a veces no lo sabemos apreciar”</i>                                                                                                                                                                                                                          |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| P28<br>(117:117) | <i>“Como no terminar de educarlos u orientarlos y sobre todo cuando estar ahí para sus enfermedades” (Pareja se refieren a sus hijos)</i>                                                                                                                                                                                                   |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| P30(143:143)     | <i>“Temores que me lleguen a causar, son, sobre todo, en el ámbito laboral. Porque, aún se tiene mucho el estigma de las personas con VIH, entonces, digamos, si, no vas a estar diciendo a todos los lugares a los que llegas: Hola, soy tal persona, tengo VIH. Pero, digamos, cuando una persona se llega a enterar, porque, llega a</i> | P12 (142:142) | <i>“Frente a mi diagnóstico, siempre me atemoriza pensar de pronto de que voy a morir, me atemoriza pensar de pronto que un día los medicamento ya no me hagan efecto, me atemoriza de pronto también como te decía anteriormente, mi apariencia física con respecto a las</i>                                                                                                                                                           |

|                            |                                                                                                                                                                                                                                |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            | <i>pasar, como ese rechazo, es lo que, si me llega a causar temor”</i>                                                                                                                                                         |               | <i>personas que me distinguen”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| P31 (90:90)                | <i>“A veces si, por mi actual novio él no tiene VIH, pero siempre hemos estado con protección, el temor que me asalta es de infectarlo, pero pues vaya ahora sí que lo hacemos con cuidado y con protección”</i>               | P15 (140:140) | <i>“Si he tenido muchas al principio muchas dudas, actualmente pues no yo creo que no me creo el "chacho" del tema, pero ya tengo más consciencia de lo que es ser portador de VIH, no ya no hay temor”</i>                                                                                                                                      |
| P18 (106:106)              | <i>“El morirte, siempre, que tu estés inmerso en el área de la salud y que conozcas, pero ahora que te diga, tú eres el que tiene, y si se te vienen pensamientos mórbidos que de repente dices, pues ya hasta aquí acabé”</i> | P16 (180:180) | <i>“No, eso fue hace tanto tiempo que ya lo he superado”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| P17 (92:94)                | <u>PERSONAS QUE MOTIVAN</u><br><i>“Un amigo y un primo, la familia”</i>                                                                                                                                                        | P13 (167:167) | <i>“Si me preocupaba el cambio de medicamento, pero hoy en día ya no me preocupa, lo único que me preocupa es simplemente que, por el desconocimiento de la historia clínica, me atiendan mal o llegue a tener un riesgo que me ocasione la muerte, porque de hecho yo sé por desconociendo de mi historia clínica puede llegar a pasar eso”</i> |
| P20 (107:107)              | <i>“La familia y uno mismo”</i>                                                                                                                                                                                                |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| P21 (110:110)              | <i>“Mi familia principalmente y mis amigos los que están allá afuera en el pasillo”</i>                                                                                                                                        | P10 (176:176) | <i>“No, pues cuando inicie sí, claro, obviamente, porque pues imagínese, una noticia y uno con lo enfermo que estaba que se acaba la vida y que ya no hay economía para poder sostener los hijos, es difícil, entonces uno piensa en terminar con la vida de uno, pero lo que pasa es que uno es muy cobarde, he</i>                             |
| P23 (113:113)<br>(123:123) | <i>“Es mi hermana y mis sobrinos”</i><br><i>“Mi novia, mi trabajo, amo mi trabajo, y, sobre todo, que soy muy aferrado a la vida, soy muy apasionado con mi trabajo y con las cosas que hago”</i>                              |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P26 (93:93)   | <i>“Lo primero que me motivo fue un concierto de Madonna luego mis papás y mi perro”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |              | <i>tenido como ese espejo de que uno no puede quitar la vida a uno mismo, si mí Dios no se lo permite”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| P28 (129:129) | <i>“Me motivan mis hijos, mi esposo y mi papa”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | P3 (136:136) | <u>PERSONAS QUE MOTIVAN</u><br><i>“Yo mismo me motivo, me tengo que motivar, es curioso me motivan personas que no hacen cosas es completamente extraño, veo personas que su familia sabe, que conocen diagnóstico que de pronto están como yo pensionados pero viven en la casa, se levantan tarde, no hacen nada, tienen una vida como de tan resignación: no pues fue lo que me toco en la vida, entonces pues estoy ahí, eso me motiva digo Dios mío líbrame de estar en una situación así, yo tengo que poder hacer más, más; si yo me acuesto un día sin haber aprendido algo me siento triste, que fue un día que no fue optimo, que no fue productivo”</i> |
| (130:130)     | <i>“Igual me motivan mis hijos, mi esposa, madre y la abuela”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| P31 (101:101) | <i>“Las personas que me motivan a salir adelante pues en primer lugar yo, es la realidad porque no podemos depender de ninguna persona pues mi punto de vista es que nadie ni nadie es para siempre, incluso nosotros, a lo mejor algunos si tenemos una pareja o esposo (a), hijos y demás pero has de cuenta que pueda pasar algo: que se vayan, mueran etc. entonces con quien vamos a pasar el resto de nuestras vidas es con nosotros, suena como frase de Facebook o de cajón pero es una realidad, me motivan también mis padres y las personas en general con las que convivo y pues mi novio”</i> | P1 (118:118) | <i>“Yo ya no tengo motivación con la gente, me motiva lo que hago yo y para quien lo hago como dicen "has el bien no mires a quien" me motivo yo mismo, anteriormente me motivaba mi pareja y mi madre”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| P19 (135:135) | <u>SITUACIONES DE SENTIDO DE VIDA</u><br><i>“trabajar, a seguir adelante, mi pareja.”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| P20 (111:111) | <i>“Lo de viajar, de hecho, yo viajé bastante,</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | P2 (133:133) | <i>“Mi vida, mis ganas de vivir, yo me</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | <i>me gusta y demás, pero ahorita si me he visto un poco limitado, por esta parte de la condición, que no se tiene libertad, y si ese temor me salta si llegase a haber otra situación en otro país y que me llegue a asaltar esa situación. Mi trabajo me llena bastante. Mi familia”</i>                                                                                                                                                                                                             |              | <i>quiero mucho, le cuento mi hermana me pregunta porque se mira tanto al espejo y para donde se va o que y la respuesta es: esté negrito no se consigue en ninguna parte, me quiero mucho”</i>                                                                                                                                                                                                                               |
| P21<br>(114:114) | <i>“Me gusta mucho mi trabajo, me gusta mucho lo que hago. Sí, yo sé que va a llegar un momento en que pueda rendir menos en cuestión de en el trabajo, mis energías, pero mientras tenga las suficientes energías pues yo voy a dar lo que tengo. Voy a seguir, bueno, realmente mi rutina la sigo normal, todos los días, no cambio, me alimento, convivo, me rio, ha estado todo bien, ha estado muy tranquilo, solamente siempre he tenido presente que debo de cuidarme y cuidar a los demás”</i> | P5 (187:187) | <i>“Mi mama, mi pareja y la asociación esa es mi otra red que esa si nos jalamos todos los días, nos vemos todos los días y siempre estamos juntos todos los días”</i>                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | P6 (161:161) | <i>“Mi mama es la más importante, mi hermano que aunque peleemos y eso yo lo adoro, él es mi hermano si me tocara dar la vida por él se la doy, no me importa, pero pues lo adoro con toda mi vida, mis dos hermanos pequeños que son hijos de mi papa, los quiero muchísimo también, son una muy, muy buena motivación y mi hermana menor que tiene como tres años y mi abuelita, mis abuelitos que son un amor conmigo”</i> |
| P24<br>(135:135) | <i>“Pues el hecho de que quiero viajar, conocer lugares, países, pueblos, culturas, gastronomía. Eso es lo que me impulsa a seguir adelante, porque mis sueños son visitar Sudamérica, lo que es Perú, Colombia, Venezuela, el Caribe Venezolano, este, esos países, Guatemala”</i>                                                                                                                                                                                                                    | P7 (144:144) | <i>“Pues mi familia, mi hija, mis papas, mi hermana, mis perros, pues prácticamente son las personas con las que convivo y pues yo digo a mis papas que tanto se esforzaron digamos se molieron mucho para pues para que hoy en día este donde este, entonces eso tiene como que ser</i>                                                                                                                                      |
| P25<br>(126:126) | <i>“Desde que me jubilé empecé a viajar a</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | <i>Estados Unidos, a Francia, a intercambiar minerales, a conocer otros coleccionistas de minerales y eso me empezó a llenar, a llenarme de nuevos amigos, a aprender idiomas, de conocer lugares, entonces pues, me encuentro muy ocupado, en esa dinámica de los minerales y que me está volviendo a jalar a lo que hacía yo antes”</i> |               | <i>reciproco, devolverles un poquito a ellos también todo lo que hacen por uno, pues ellos no me dieron estudio pero me formaron como persona”</i>                                                                                                                                        |
| P27<br>(112:112) | <i>“Me llena ayudar a las personas inclusive desde mucho antes que no había adquirido esta enfermedad, he ayudado a mi familia entonces este, ahora como que más lo hago, después de que Dios me dio la segunda oportunidad de seguir viviendo”</i>                                                                                       | P8 (202:202)  | <i>“Pues sin duda mis hijos, ya le sigue mi mamá, resulta que antes me costaba un poco verme a mí misma, creo que yo, si porque antes, siempre decía, los demás y mis hijos”</i>                                                                                                          |
|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | P9 (114:114)  | <i>“Mi mama, mis hermanos, mis dos cuñadas y mis sobrinos y mis grupos de trabajo y los médicos, entonces uno tiene mucha gente alrededor, de pronto de aquí algunas personas que hemos estado con ellos compartiendo, haga esto, haga aquello hemos tenido con ellos salidas paseos”</i> |
| P28<br>(132:132) | <i>“Todo, tuvimos un viaje a la playa que nos motivó mucho estuvimos los cuatro, y salimos así con cada uno de nuestros hijos a comer y ahora estamos de novios con mi esposa”</i>                                                                                                                                                        |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| (133:133)        | <i>“Renovamos nuestros votos de 20 años”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                              | P10 (195:195) | <i>“Pues mi mujer, mis hijas, mi hijo, mis nietos, si ellos son lo más inspirables de lo que hay en el hogar, y obviamente tengo una nuera que me consiente, si ellas me consiente mucho”</i>                                                                                             |
| P30<br>(173:173) | <i>“Es que es este círculo de amigos, somos cinco amigos, entonces entre los cinco estamos: Vamos, vamos, tú puedes”</i>                                                                                                                                                                                                                  |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                  | <u>CREENCIAS RELIGIOSAS</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | P13 (185:185) | <i>“Las personas que me motivan están entre mi familia y mis amigos porque yo tengo muy buenos amigos y amigas; de mi familia yo no tengo hijos pero tengo</i>                                                                                                                            |
| P17<br>(100:100) | <i>“Sigue igual católica, me he acercado más”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                  |                                                                                                                                                                                                                    |               |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P19<br>(145:145) | <i>“Soy católico, sigo siendo católico”</i>                                                                                                                                                                        |               |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | dos sobrinos que cumplen con esa condición de ser hijos porque ayude a criarlos, y a mí me motiva verlos a ellos bien, me motiva cuando tengo que alguna cosa que hacer con ellos, son motivadores para mí, mis hermanos en general todos los hijos de mi hermanos, todos mis sobrinos son importantes, pero me motiva poder estar con ellos, motiva colaborarles, me motiva pasar una tarde con ellos, un almuerzo, me motiva sacar tiempo para disfrutar con cada uno en el momento en que se pueda” |
| P20<br>(115:115) | <i>“Siempre han sido las mismas, aunque no es que las haya cambiado o me haya hecho más creyente, pero no de estar en la iglesia y esas cosas, sino en la fe”</i>                                                  |               |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| P22<br>(122:122) | <i>“Católico. Soy muy apegado a la religión y sigo, no por esto ha disminuido, al contrario, se mantiene, y tal vez sí creció, pero, yo digo que se mantiene, y sigo con lo mismo, no ha cambiado, no reniego”</i> |               |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| P23<br>(137:137) | <i>“Desde que ya empecé a tener uso de razón, o sea, mi familia me inculcó el catolicismo, pero ya cuando yo empecé a tener el uso de razón, a decidir por mí mismo, no tengo una creencia”</i>                    | P14 (179:179) |  | <i>“Pues digamos que auritica mi pareja, mi esposo ya llevamos 10 años, y los pacientes de acá, y otro mi familia, aunque ellas no saben”</i>                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| P24<br>(141:141) | <i>“Mis creencias religiosas, se supone que soy católico, entre comillas”</i>                                                                                                                                      | P15 (159:159) |  | <i>“Mis padres, pues yo vivo con mi papá, él no es mi papá, es mi padrastro, fue el que me crio, yo a ese señor lo amo, a mi mamá, mi hermano el menor pues la relación es buena digamos que no es excelente, pero es buena, y en este momento pues mi pareja y yo, si porque si yo no me quiero”</i> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| P28<br>(137:137) | <i>“Si lo cuestionamos, pero mi fe siempre ha sido católica”</i>                                                                                                                                                   |               |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| (138:138)        | <i>“Antes si estaba disgustado con Dios, me dio mucha depresión tenía un cristo de tres metros entonces me puse a tomar y le decía baja y me dices porque, lo cuestionaba,</i>                                     | P1 (120:120)  |  | <u>SITUACIONES DE SENTIDO DE VIDA</u><br><i>“Ayudar a la gente como en la red de</i>                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | <i>pero ya no”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |              | <i>apoyo, por ejemplo, salir que tengo que pagar los servicios, me motiva que me toca levantarme a hacer mis cosas, hacer mi desayuno mi almuerzo, a cuidarme a mí mismo, porque nadie lo cuida a uno, como decía mi mama: yo nací sola y sola moriré”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| P18<br>(124:124) | <i>“Bueno, yo creo que se aumentó en el momento, soy católico, pero no voy diario a la iglesia, no hay tanto apego, pero ya después de eso te acuerdas hasta del santo que no conocías, lo empiezas a buscar, realmente creo que es por el problema, ahorita si me he acercado a Dios, y he pedido, y es tan así que sigo siendo creyente”</i> | P2 (136:136) | <i>“Me gusta salir, digamos que aquí en el país, no me gusta salir al exterior porque creo que aquí hay muchas cosas más maravillosas que en otras partes, si he tenido la oportunidad de salir, aurita que mi sobrino está en el exterior me están diciendo que vaya, pero no me interesa conocer, prefiero irme a un pueblo aquí en el país, disfrutarlo, pasarla rico, pasarla relajado, tranquilo eso me gusta. Mi trabajo lo que yo hago en mi trabajo es una pasión para mí, ya en la oficina lo he manifestado cuando hacen trabajos de valoración y toda la cosa me apasiona lo que yo hago, me apasiona mi trabajo”</i> |
|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | P3 (139:139) | <i>“Me gusta mucho leer entonces trato de aprender algo nuevo, algo diferente y hago cosas, estoy estudiando idiomas en este momento, acabo de terminar un nivel básico que esperaba sacar 45 puntos como mínimo para poderlo pasar</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

---

*saque 73 me hace sentir muy orgulloso, acabo de hacer una certificación con el SENA como cocinero en lo cual mide mis conocimientos para otorgarme una certificación que puedo utilizar a nivel internacional”*

P8 (205:205) *“A mí siempre el trabajo y labor social me ha gustado mucho y eso me llena y me revitaliza mucho, el trabajo con la asociación, el hacer los eventos, el sentirme útil, por ejemplo, ahoritica inclusive tengo 3 pacientes que estoy atendiendo como psicóloga “*

P9 (116:116) *“Mis grupos me ayudan a seguir adelante claro, porque uno al estar trabajando con ellos, la gente como que cuando uno no va: ¿porque no vino? Lo llaman a uno, porque no vino, porque faltó entonces que hace uno, seguir adelante trabajando con los grupos y es lo que pasa todos los días cuando uno se encuentra con ellos, con esa alegría: quiubo como le va, como esta y empieza uno a trabajar con ellos, se va uno contento, lo invita a uno a paseos a reuniones que celebraciones entonces eso me ayuda a seguir adelante y no a decaer”*

---

---

P14 (182:182) *“El tema de trabajo social que realizo aquí en la institución me da sentido a mi vida, si eso también me ayudo, por que en algún momento también lo pensé, cuando salí un poco de la depresión, me dijeron que buscara algo que le diera sentido a mi vida, y yo quería dejar algo con quien fuera recordado”*

P16 (198:198) *“Mi trabajo, me motiva mi trabajo como tal porque trabajo con adulto mayor, trabajo con personas que están en un estado de indefensión, entonces eso me motiva a estar vivo”*

CREENCIAS RELIGIOSAS

P11 (166:166) *“Siguen igual, soy católico, yo siempre he creído en él y voy a misa no digo cada ocho días porque no lo hago, pero si soy muy católico”*

P10 (207:207) *“Siempre han sido la misma he asistido a otros cultos, pero yo soy católico, si ha aumentado mucho, mucho”*

P9 (122:122) *“Creo más en Dios porque él fue el que me ha dado esto el que me ha regalado todo esto, como un regalo, yo todos los días le doy gracias a él y por todas las*

---

---

*personas que están conmigo”*

P7 (154:154) *“Si, pues como yo siempre he sido de religión católica siempre ha aumentado mi fe, el único que decide por mí es Dios y si uno no se coge de él, pues de Dios ahí sí, mi religión no ha cambiado ha aumentado más mi fe por las creencias de estar apegada arraigada a la familia en oración con él”*

P4 (167:167) *“Entonces creo en Dios, tengo mi libro de oraciones, oro al levantarme, oro acostándome, siempre ha estado, no cambio con el diagnóstico, yo creo que siempre he estado pegado a él, él es que me tiene así, la iglesia no tiene que ver, Dios siempre ha estado al lado mío, mi creencia que siempre he creído en él, yo creo que no está por acá, corrige como su forma de ser, leo la biblia en la parte donde dice que las estatuas las hace es el hombre y que las estatuas no hablan, no ven, que solo son para recordar que hay un ser supremo que siempre está ahí, que sí creo en Dios, sí, siempre ha estado ahí al lado mío”*

|                                   |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Comunicación interpersonal</b> | P17<br>(136:136) | <i>“Mi mamá no sabe, mis dos hermanos solo le dije a uno que le tengo más confianza”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | P3 (199:199) | <i>“Mi familia sabe que soy gay y eso fue porque realmente me toco enfrentarlos a las malas en un momento y decirles: bueno mi vida es esta y está a nadie estoy metiendo de por medio, no están viendo por mí, es mi vida y ya. Lo de ya cuando estuve con el diagnóstico y que el psicólogo dijo que llevara familia porque era para hablar sobre ese tema fue mi hermana y mi cuñado, físicamente fueron hasta allí, el médico les dijo eso y pues acordamos que no se le iba a hablar al respecto a la familia, sin embargo, mi hermana estuvo muy consternada y mi hermano Juan Carlos, le pregunto y pues ella le conto; entonces para aquella época mis dos hermanos y mi cuñado. Con el tiempo harán unos diez años, mi hermana la menor también lo supo, entonces en este momento realmente lo saben mi cuñado, mis tres hermanos; mi padre y mi madre no hay necesidad porque finalmente no es útil, no es necesario, porque mi madre es una mujer que es muy nerviosa, por todo se angustia, por todo se preocupa, por todo se deprime y se pone a llorar, entonces para que ponerla en eso, y mi papa tampoco”</i> |
|                                   | P21<br>(175:175) | <i>“Mis papas conocen mi diagnóstico pero mis hermanos menores no, cuando estén con la madurez emocional suficiente, es cuando yo considero que sí, porque considero a mi familia muy importante para mí, entonces en la medida de lo posible que lo sepan, lo voy a sentir como más respaldado, como más unión, de hecho mis papás, si cambió mucho, ahora hay como mayor interacción, me preguntan cómo voy, si he tenido algunos síntomas, si me he enfermado, pero sí, en algún momento yo creo que se los voy a comentar”</i> |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                   | P22<br>(211:211) | <i>“Como le comentaba mis papas saben, pero mis hermanos no, por el tipo de pensamiento que tienen, como que dimos a entender, o como que, insinuamos algo sobre esta situación, y por los comentarios y todo eso que hicieron y las respuestas que nos dieron, por eso decidimos que mejor no, que no sepan</i>                                                                                                                                                                                                                   |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                   | P23<br>(214:214) | <i>“Nadie de mi familia conoce mi diagnóstico, para evitarles en cierta forma evitar preocupación. Afortunadamente yo tengo una estabilidad por llamarlo así, en</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | <i>mi salud, no tengo ninguna restricción prácticamente en cuestión de dieta, ajá, yo hago mi vida prácticamente normal, más que nada, es para no preocuparlos, si por una gripa a veces hay preocupación, ahí tienes una situación de estas, por eso he decidido no decirles”</i>                                                                                                                                                                                        | P1 (159:159) | <i>“Si, tengo una hermana y pues yo no voy a morirme ni hoy ni mañana, me apoyo, si mi sobrina también me apoyo, toda mi familia conoce mi diagnóstico”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| P24<br>(218:220) | <i>“No, ni tíos, ni primos, nada más saben es los parientes más cercanos, algunos lo presienten, pero nunca me preguntan ni me cuestionan, y no, siento que es mejor la situación, no tanto porque no. De hecho, tengo una cuñada que es enfermera y sé que lo entendería, pero creo que es mejor así, este, es mi vida personal, y mientras yo no les cause problemas, ni arriesgue su salud de ellos ni la mía, creo que es mejor llevar mi vida personal como tal”</i> | P2 (189:189) | <i>“No lo conocen, no lo veo importante porque para mí es una enfermedad normal, ósea se me convirtió en algo cotidiano, algo que a cambio de otras enfermedades que realmente son catastróficas y es no generarle preocupaciones a nadie por algo que es manejable hay enfermedades mucho más terribles que esta, esto es de cuidado si no te cuidas te vas para el hueco en las otras es una obligación de cuidarse con un riesgo muchísimo más alto de irse para el otro lado, catastrófico como las enfermedades huérfanas”</i> |
| P25<br>(199:199) | <i>“Pues es que, siempre hay un... estar estigmatizado ¿no? La enfermedad hay mucho desconocimiento, tú lo ves cuando tus familiares, tus amigos, te hacen chistes acerca de eso, dices uta, para explicarte todo y que me entiendas y ya al último te diga yo, pues mira yo soy parte, yo tengo la enfermedad, como que dices, pues no”</i>                                                                                                                              | P4 (216:216) | <i>“Si, accedí si, a decirle a toda mi familia, a mi papa, a mi mama, porque una hermana se enteró; todos mis hermanos y sobrinos, las esposas, los maridos de mis hermanas, todos. En ese momento fue porque, yo tuve una fiebre muy alta hacia la cabeza, como de 42, 43 grados demasiado alta”</i>                                                                                                                                                                                                                               |
| P26<br>(137:137) | <i>“Porque mis papas para evitar que se</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | P5 (245:245) | <i>“Como estaba viviendo acá con un</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | <i>preocupen, a mis hermanos pues no me he puesto a pensar, siento que no es necesario”</i>                                                                                                                                                                                                              |              | <i>hermano, mi hermano si es todo fresco, y me decía de alguna cosa se tiene que morir y me acompañaba y se ponía a charlar, con todos los de VIH y eso los hacía reír, porque en ese antiguamente decíamos que era el mercado porque a usted le daban una cantidad de medicamentos”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| P27<br>(165:165) | <i>“Mi familia si sabe, mi familia que la conforman dos primas hermanas, mis cuatro sobrinas, son los únicos que saben”</i>                                                                                                                                                                              |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| P30<br>(243:243) | <i>“Somos una familia disfuncional, entonces no somos tan integrada. Y no veo como, la necesidad de informárselos, a una persona que no está tan allegada”</i>                                                                                                                                           | P6 (224:224) | <i>“No quiero que sepan, mi papa porque él es como muy hecho a la antigua sino entendió que yo fuera gay y todavía no lo entiende cómo va a entender una cosa de esas y mis primos, tíos etc. no quiero que se enteren, me da mucho miedo la reacción de ellos”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| P31<br>(156:156) | <i>“No, porque decidí el no compartir mi diagnóstico por no representar a ellos un pendiente, una carga o algo y también la forma como lo van a asimilar, conociéndolos, va a ser fuerte ese tipo de cuestiones entonces mejor opte por no, ya si más adelante yo decido pues ya pues lo compartiré”</i> | P7 (199:199) | <i>“Mi hija, mi mama y mi hermano, mi papa no, porque no sé cómo lo tomaría, y pues en ese tiempo él tomaba y pues a mí me daba miedo que tomado llegara y no sé si se lo contara a alguien de pronto por desahogarse o de pronto y me dijera algo, me rechazara. En cambio, a mi mamá yo la trabaje, para poderle contar, veíamos la rosa de Guadalupe, veíamos un programa diferente sobre eso de personas así entonces yo a veces le decía mami usted que haría si, que piensa si por ejemplo si tuviera alguno de nosotros estar así entonces ya ella me decía: no,</i> |
| P32<br>(141:141) | <i>“Mi familia conoce el diagnóstico porque me he informado para decirles”</i>                                                                                                                                                                                                                           |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| P18<br>(178:178) | <i>“Nadie de mi familia sabe mi diagnóstico, porque yo lo decidí, saben que me enfermé, que bajé de peso, y todo, pero no saben mi diagnóstico, y es algo que yo comenté con mi pareja; es algo que sólo va a ser mi</i>                                                                                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | secreto, pero por el momento yo creo que no”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |               | pero porque lo voy a rechazar no ve que es mi hijo en fin así la trabaje”                                                                                                                                                                                                                                     |
|                  | <u>REACCIÓN DE PERSONAS ANTE<br/>DIAGNÓSTICO</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | P8 (263:263)  | “Toda mi familia sabe del diagnóstico”                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| P17<br>(144:144) | “Mi primo y mi amigo se preocuparon me apoyan”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | P9 (156:156)  | “Todos conocen mi diagnóstico”                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| P21<br>(181:181) | “Primero, de sorpresa, porque pues no se lo esperaban, angustia, sí los noté angustiados por mí, bueno las amistades que tengo, creo yo si son muy fuertes, por eso la confianza de habérselos dicho, y bueno, ha sido como de preocupación, fuera de eso, no ha cambiado nada, hay veces en que yo creo que se les olvida la situación en la que estoy, me invitan a salir, salir a bailar, o ir a beber, o sea, todo, todo normal” | P11 (226:226) | “Si, padres y hermanos si, fue muy triste, en ese momento ellos no me discriminaron, pero fue duro, ósea lo que le digo solo lagrimas no más, llorar y que me apoyaban y que siguiera adelante, mas no porque hizo esto, que porque, luego que paso no, ni me preguntaron qué paso no”                        |
| P22<br>(231:231) | “Bueno, fue de apoyo, siempre han sido de apoyo. Bueno el primero si tristes, porque pues dicen, VIH/SIDA, muerte, y me dijeron: te vas a morir, y nosotros lo que queremos es que tú nos entierres, que tú nos ves, y no, ya nos fuimos informando, fuimos platicando, cómo puede llevarse la enfermedad, cómo se puede tratar y todo”                                                                                              | P12 (219:219) | “No todos, mis hermanas mujeres lo conocen, mis hermanos hombres no, sino ellos no conocen el diagnóstico, el diagnóstico, lo conocen dos hermanas y una sobrina, lo conocía mi mamá, pero como ella murió, de resto nadie más conoce el diagnóstico. No nunca tuve la confianza suficiente para comentarles” |
|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               | <u>REACCIÓN DE PERSONAS ANTE<br/>DIAGNÓSTICO</u>                                                                                                                                                                                                                                                              |
| (221:221)        | “Mis papás, ellos igual se espantaron,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | P11 (226:226) | “Pues la reacción de mis papas fue llorar porque ellos no, mi papa murió de 86 años, él tenía setenta y pico cuando                                                                                                                                                                                           |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | estaban como que muy asustados y no sabían cómo reaccionar, cómo tratarme, qué hacer”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |              | eso de todas maneras ya un señor de edad y mi mama también, fue duro ósea ella no entendía cómo la gente tenía una enfermedad terminal pues fue duro porque ellos no saben que es, mis hermanos ellos si saben entonces me apoyaban y que no, nunca discriminación, que, porque lo hizo, nunca.”                                                  |
| P23<br>(226:226) | “Pues la verdad es que lo tomó con mucha madurez, con mucha sensibilidad, no digo que no hubo preocupación, pero sí hubo mucha fuerza por parte de ella, mucha fuerza y fue todo lo contrario, sabes qué, tú no te preocupes, yo te voy a apoyar”                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| P27<br>(173:173) | “Tristes, muy tristes y llorando, no me gusta llorar y ver llorar, me duele mucho, este ya saben, pero cuando supieron un dolor muy fuerte y pues llorando, me decían que no era cierto, que no era verdad, no creían y yo les decía que sí, pues abrazándome, hasta que lo aceptaron; después como si nada, inclusive me dijeron sabes que no lo digas pues a tus amigos a nadie, pues porque nosotros te queremos mucho y siempre vas a estar con nosotros, nunca te vas a ir de aquí pero si lo dices a tus amigos a lo mejor ellos te van a rehuir. | P9 (158:158) | “Pues siempre fue para ellos bastante complicado porque no pensaron que iba a pasar por todas estas cosas, entonces fueron cosas muy...no complicadas y sentí el apoyo de ellos: usted tiene que salir adelante, usted no se puede echar a morir, usted nos tiene a nosotros. Al principio fue bastante complicada, fue bastante dura para ellos” |
|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | P7 (210:210) | “De apoyo, pobrecita mi mamá, llorando pues porque ninguna mamá quiere que su hija tenga nada, entonces igual ella me dio mucho apoyo, que, para adelante, que no sé qué, que es el único camino, que ta-ta-ta; fue un gran apoyo para mí el decirle”                                                                                             |
| P29<br>(207:207) | “Así se quedaron como, hijole, ¿no? Pero igual fue instantánea, dijeron, bueno y ya, eso ya pasó, ya estás infectado y dijeron: ¿qué vamos a hacer? ¿Cómo te vamos a cuidar? ¿Qué tienes que hacer? ¿En qué                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | P6 (236:236) | “Bueno la primera que se entero fue mi tía, la hermana de mi papa porque era la                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                           |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |              |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           |                  | <i>podemos apoyar? Por ejemplo, que en ocasiones que tengo la consulta, y que la tengo que ir a sacar, hasta ellos vienen a sacarme la consulta, entonces ahí los veía yo que ya tenía ese apoyo. El saber que ellos ya sabían el diagnóstico pues me ayudó”</i>                |              |                                                                                                                                                                                                   | <i>persona que estaba ahí cuando me lo dijeron, pero obviamente a ella le dijeron salgase y me lo contaron solo a mí, pero entonces uno en ese momento quiere como explotar entonces yo le conté, pero ella me dijo: no te preocupes, dale con toda, apoyo total”</i> |
|                           |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                 | P2 (198:198) |                                                                                                                                                                                                   | <i>“Pues a nadie se lo he contado, mi hermana creo que lo sabe, pero no hay conversación al respecto”</i>                                                                                                                                                             |
| <b>Historia de pareja</b> | P20<br>(127:127) | <u>APOYO DE PAREJA</u><br><i>“A estas alturas ya me dio flojerita, pero bueno, tampoco me cierro, a lo que venga”</i>                                                                                                                                                           | P1 (132:132) | <u>APOYO DE PAREJA</u><br><i>“No tengo pareja actualmente pero mi pareja anterior que ya falleció si me apoyaba durante 22 años”</i>                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                           | P22<br>(136:136) | <i>“Por el momento no, tiene poco que la terminé y es reencontrarme, volver a pensar en mí, a ser egoísta ahorita, a ser yo y ya después”</i>                                                                                                                                   | P2 (152:152) | <i>“Duramos 12 años, no nunca, me apoyaba, su reacción al saber mi diagnóstico fue lágrimas y dolor y todo eso, pero no después ya paso todo ese cuento, por allá yo sé que vive con alguien”</i> |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                           | P24<br>(155:155) | <i>“Él, el último sí. Los dos últimos, de hecho, nada más he tenido tres parejas, los dos últimos si fueron excelentes siempre me apoyaban, y todo, incluso, el anterior a éste, él no estaba infectado, y siempre me apoyo, nunca me rechazó, nunca me discriminó ni nada”</i> | P3 (159:159) | <i>“Si lo sabía desde el primer día y siempre me acepto, siempre estuvo conmigo y me apoyo siempre”</i>                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                           | P27<br>(129:129) | <i>“No, no quiero tener por lo del diagnóstico, porque pudiera ser al momento yo le</i>                                                                                                                                                                                         | P4 (178:178) | <i>“Si, cuando yo lo conocí a él, le dije, le comente mi diagnóstico, le dije que si le parece bien, bien si no pues que me</i>                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                           |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |              |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | <i>podiera confesar y después ya que se rompiera la relación, pudiera tener este, consecuencias malas para mí que pudiera andar divulgando”</i>                                                                                                                                                                                                                                                       |              | <i>dijera que no que no había ningún problema, nos conocimos rumbeando y bien, él es antes el que me dice, pa’ tómesse las pastas, me acuerda que me tengo que tomar las pastas, entonces si él está muy pendiente él no es del programa, él no es positivo, lo cuido mucho y le digo que se cuide mucho, porque es que la idea es esa; si yo no quería estar aquí, como voy a estar metiendo al otro aquí, esto es no es fácil, él me apoya mucho, nos apoyamos mucho”</i> |
| P29<br>(146:146) | <i>“Fue apoyo pero, ya en determinado momento, yo fui el que optó por decir, sabes qué, sabes mi situación, entonces, hay muchas que a mí me van a alimentar, entonces que quede bien esto, así mejor, un buen arreglo que un mal pleito, y decir mejor terminamos la situación, y busca a alguien que de entrada te pueda dar esa calidad de vida, o esa calidad de relación que pudieras tener”</i> | P5 (166:166) | <i>“Si, conoce mi diagnóstico, si, él también es cero positivo. Siempre me ha apoyado y nunca nos hemos agredido, que tenemos berrinches como como cualquier pareja, pero al momentico es como si no hubiera pasado nada. Yo me entere primero del diagnóstico, y cuando él supo de su diagnóstico pues como él ya sabía lo mío y me dijo que me aceptaba así, yo igual lo acepte, ahora podemos compartirlo todo”</i>                                                      |
| P30<br>(196:196) | <i>“Soy soltero pero mi pareja anterior era una pareja cero concordante, entonces, no había como, mayor problema, de apoyarnos entre los dos”</i>                                                                                                                                                                                                                                                     |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| P25<br>(151:151) | <i>“Bueno, pues no sé qué apoyo, porque ella se ha mantenido al margen y yo siempre vengo al hospital sólo, voy a hacerme mis análisis sólo”</i>                                                                                                                                                                                                                                                      |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| (153:153)        | <i>“Como te has sentido, pues no, como que ella ha puesto una barrera de tratar de no pensar en ello y ya lo he aceptado como parte de mis responsabilidades, no, de que bueno, es mi enfermedad y tengo que</i>                                                                                                                                                                                      | P6 (182:182) | <i>“No, mi pareja pasada nunca me provoco daños”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | P7 (161:161) | <i>“Yo he tenido varias parejas con las que</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | cargar sólo con él, mientras más encapsulada esté”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |               | más he seguido han sabido de mi diagnóstico ósea a raíz de eso, no he tenido tantos, no quiero decir así muchas, no, pero si con las personas con las que he entablado una relación digamos de tres a cinco años si han sabido mi diagnóstico, no tuve en ningún momento rechazo y bien”                                |
| P19<br>(158:158) | “Sí, él también tiene VIH”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| P23<br>(152:152) | “De todas formas, o sea, en cuestión moral, en cuestión sentimental, en todo”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| P28<br>(148:148) | “Yo siento que siempre nos hemos apoyado”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | P10 (212:212) | “Si, mi esposa, pues solo apoyo, desde el inicio a pesar siempre tuve mucho apoyo a pesar de que habían dicho que me iba a morir”                                                                                                                                                                                       |
| P31<br>(114:114) | “Si, el conoce mi diagnóstico de hecho desde antes de iniciar la relación, yo le dije, sabes que, esto yo soy así, yo tengo esto, en una primera instancia él se enojó no conmigo sino dime quien fue para ir a golpearlo y demás, le digo haber: este problema es mío y yo lo estoy afrontando, yo quería que lo supieras, mas no para generar otro, ni mucho menos para que te enganches en él, de que sufras por mi pues no, no tiene caso.” | P11 (180:180) | “Pues sobre la enfermedad me apoyaba”                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | P12 (180:180) | “Mi pareja anterior sabia mi diagnóstico y digamos que fue neutral, ósea no influyo ni en malo ni en bueno, a no, ni decir que de pronto me dejaba porque tuve el diagnóstico o eso, no, si termino por cualquier otra razón, porque de hecho era una persona bisexual, que tenía su esposa y tiene su familia, normal” |
| P18<br>(134:134) | “Mi pareja no tomo ninguna actitud porque también él tiene el diagnóstico, él fue diagnosticado primero, y obviamente ahí venía la controversia, pero yo ya estaba preparado de alguna manera, porque                                                                                                                                                                                                                                           | P13 (204:204) | “No tengo pareja, anteriormente tuve pareja y con la psicoterapia decidí acabar con eso, en cuanto al diagnóstico fue una relación muy importante porque                                                                                                                                                                |

|                                                                       |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                       |                  | <p>obviamente nosotros ya llevamos 15 años, entonces él fue diagnosticado como hace 3 o 4 años, entonces primero fue él, yo le di apoyo emocional y pues seguimos todavía como que el apoyo, y siempre cuidándonos y siempre al pendiente el uno del otro”</p>                                   |              | <p>me apoyo con eso, la persona nunca y de hecho antes de que me tocara una uña lo primero que le dije fue eso, porque yo empiezo por ahí seguridad de él y mía, si entonces le dije "si tú quieres una relación conmigo tienes que enfrentarte a tres letras que te voy a dar" y se las escribí en un papel y se las escribí en desorden para ver que hacía, como un juego de palabras para que el las identificara, entonces cuando las vio me dijo esto significa tal cosa entonces yo le dije si, entonces tú decides sigues o paras, el apoyo fue bueno en ese sentido pero ya después la relación se tornó diferente en cuanto a otras cosas y comencé a sentir que no era lo mejor, se terminó por otras causas diferentes al diagnóstico”</p> |
| <b>Discriminación<br/>de la persona que<br/>vive con<br/>VIH/SIDA</b> | P17<br>(152:152) | <p>“Aunque no saben a veces la sociedad hace comentario con respecto a los portadores que a mí me ofenden”</p>                                                                                                                                                                                   | P2 (206:206) | <p>“Solo una vez, que le contaba que me hospitalizaron y la jefe de enfermeras si me miro como que ya estaba en el hueco y yo percibí esa mirada, no sé si se llama discriminación pensaría un poquito o del hecho de uno ser portador y llegar a un estado de esos y verlo como para que me traen esto, yo sentí eso y mi intención fue demostrar que eso no es así que de todas las cosas que le pasan a uno, uno puede salir, si uno quiere sale, si no quiere se</p>                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                       | P19 (73:73)      | <p>“Me sentí mal porque yo era supuestamente uno de los mejores abogados en el trabajo que yo hacía (en ese momento no estaba trabajando como enfermero, trabaja en la secretaria) y de repente fui relegado de todas mis funciones, se me hizo a un lado, incluso mis propios compañeros no</p> |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | quisieron convivir conmigo cuando empecé a bajar de peso, porque pesaba yo noventa y cinco kilos y llegué a pesar cincuenta. Entonces, tan sólo la imagen que tenía yo en un momento, y de repente cambió la imagen, desde ese momento empezó el rechazo”                                      |              | va por otro lado, siempre he pensado lo mismo doctora, la verdad”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| P21 (84:84)   | “Si lo han llegado a hacer, pero yo creo que más bien es por ignorancia de los propios trabajadores, pero pues yo creo que tengo más conocimiento luego que ellos, entonces a mí no me preocupa ni me estresa, yo lo hago y lo pienso que bueno, es por propia ignorancia”                     | P6 (251:251) | “Si de algunas personas en el trabajo discriminación, divulgaron mi historia clínica. La tenía una compañera en las manos, la leyó, no he hecho nada todavía, pues me miran como raro. Divulgar la historia clínica es contra la ley, pero en la empresa me dijeron que había sido una “falencia”; incluso yo pensé hasta demandar a mi compañera, porque fue muy cínica y me pregunto que se sentía vivir con el bicho pues obviamente yo fui muy maduro en ese momento y yo le cambie el tema, pero de todas maneras me mira con asco como si yo fuera menos que ella; entonces pues si he pensado en demandar, pero uno es que no me queda tiempo y dos para ir a la fiscalía” |
| P22 (241:241) | “Al principio, cuando pusieron la barrera, me separaron platos, cucharas, vasos. Y dije ok, está bien, yo no les voy a decir nada, ellos que vivan su propio proceso. Cuando dije, ya estoy sólo, no me van a apoyar.”                                                                         |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| P24 (125:125) | “Al principio sí, porque incluso con una hermana si tuve un problema, no un problema, sino discriminación, te sientes mal porque, nada más alcancé a escuchar, que le dijo a una de mis sobrinas: ese plato, apártalo, porque ahí comió él. Entonces pues si te sientes mal porque viene de tu | P9 (170:170) | “No, de pronto con esas personas, de pronto con algunas amistades, algunos amigos que se han retirado, es decir si he sentido abandono pues un poquito porque se han alejado algunos, pero tengo el apoyo de la familia, tengo el apoyo de Dios, tengo el apoyo de las demás personas eso es más que sobrado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | <i>familia, lo puedes esperar de las personas de afuera, pero de tu familia no”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               | <i>para uno”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| P28 (94:94)   | <i>“Anteriormente si me dio un ataque de crónico producido por los medicamentos a los seis meses y yo si era el paciente de la cama cero y tanto y yo pase a ser aislado y los doctores estaban de la puertita para allá no entraban completamente, si ha cambiado mucho el trato”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | P11 (93:93)   | <i>“Entonces ya después el dueño de la empresa fue que se enteró entonces le llamo al jefe de personal, no a mi jefe inmediato, que tenían que hacer algo conmigo porque no me podían tener así, pues yo en un momento me sentí discriminado hay si por él, porque yo tenía un horario de seis a seis para hacer extras, que no, que ya no podía hacer ese tiempo pa’ que yo no almorzara allá que por que las cucharas que no sé qué, pues yo dije que era empleado antiguo, que no que a usted no le pueden dar extras y que ellos me iban a ayudar para agilizar para la pensión, entonces yo empecé pues si me daban recaídas pero no graves yo fui a hacerme los estudios para la tensión, si era discriminación y a mí me dijeron, yo hable con el sindicato y me dijeron que yo podía demandar a la enfermera que filtro eso y al jefe de personal que le dijeron que tenía que sacarme”</i> |
| P29 (123:123) | <i>“Yo creo que esa nos aqueja a todos los que somos cero positivos, el que diga que no, está mintiendo. Yo siento, que si me ha llegado a pasar, porque te digo, está, muchas veces por falta de información, la gente te estereotipa, entonces yo creo que si nos ha llegado a pasar, pero el simple hecho de ver como lo tomó mi familia, cómo cuando se enteraron, me ha ayudado a decir, pues, si yo respeto a las personas, lo mismo pediría respeto, pero no, si yo digo que si a ese miedo, hay veces que está latente en que no sabes cómo pudiera reaccionar las personas, porque si es una enfermedad que te discrimina, pero no lo trato de ver así”</i> | P13 (271:271) | <i>“Excepto por mi sobrina que tiene todo conocimiento académico eso pasa, yo lo que hice fue como yo aprendí algo en la vida lo que no te debe dañar a ti no es</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| P32 (100:100) | <i>“Solo con mi hermana, que al principio no aceptaba mi enfermedad”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

tuyo, yo veo su comportamiento, pero eso no es mío eso es de ella, es problema de ella. Entonces cuando voy a la casa de mi hermana me dice tío aquí te tengo tu pocillo aquí te tengo tu vaso, ok perfecto que bueno me evitas de tanto de no contaminarme de tu tuberculosis que tú tienes a veces soy irónico y le digo cualquier cosa, ese embrutecimiento crónico que tú tienes se me puede contaminar a veces le hago comentarios más suaves, apenas llego ella es eso”

P15 (235:235) “Si claro, por la familia, por mi hermano, con mi hermano si sentí ese rechazo, ya no me importa si me rechaza o no, me da igual, lo importante es estar yo bien con mi mamá y mi papá y conmigo mismo entonces no me preocupa esa parte”

| <b>Tratamiento<br/>antirretroviral</b> | P17<br>(160:160) | <u>EFFECTOS POSITIVOS</u><br>“Aumentan lo CD4” | P1 (183:183)                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------|------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                        | P19<br>(235:235) | “Recuperar mi imagen, esa fue la principal”    | P2 (219:219)                                                                                                                                                              |
|                                        |                  |                                                | <u>EFFECTOS POSITIVOS</u><br>“Estoy vivo, puedo caminar puedo saltar puedo hacer todo”<br><br>“Los positivos mire doctora estoy divinamente, eso es lo mejor ósea yo creo |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                            |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P21<br>(195:195) | <i>“Ahorita que ha estado haciendo demasiado frío, no sé si eso me ha ayudado, no me he enfermado ni de gripa, ni de tos, aparte de que he tenido los cuidados, no he tenido mayores complicaciones con enfermedades respiratorias o falta de energía”</i> | P3 (231:231)  | <i>que si la gente hiciera lo que el médico le dice andaría bien, pero si no lo hace, el resultado de eso es aquí estoy parado, estoy bien, me siento bien”</i>                                                                                                                               |
| P22<br>(273:273) | <i>“Mejora la salud, ya no me siento tan cansado, digamos que normalizó antes de que yo supiera el diagnóstico”</i>                                                                                                                                        |               | <i>“Pues digamos que globalizándolo en general: mi estado de salud porque pues al desglosar todo lo de los exámenes, el virus está por debajo de 20 y mis defensas están por 500 que eso es altísimo y eso como también lo ayudo con mi condición mental y emocional y todo eso me ayuda”</i> |
| P23<br>(249:249) | <i>“Pues que mi carga viral está estable y por ejemplo ante una gripe, ante una faringitis que es lo que me más he padecido, me recupero inmediatamente con la primera inyección que me aplican de siente, a la primera ya estoy al cien por ciento”</i>   | P4 (248:248)  | <i>“Es que estoy indetectable”</i>                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                  |                                                                                                                                                                                                                                                            | P5 (267:267)  | <i>“Pues que estoy indetectable gracias a Dios”</i>                                                                                                                                                                                                                                           |
| P24<br>(256:256) | <i>“Que crees, como nunca me he sentido mal desde que yo empecé con los tratamientos, y nunca, ni físicamente he tenido problemas de enfermedad, es como si me tomara yo un dulce, una pastilla, nunca he tenido ni reacción diferente”</i>                | P6 (269:269)  | <i>“Los positivos es que me tienen indetectable y que no se lo puede transmitir a nadie más”</i>                                                                                                                                                                                              |
|                  |                                                                                                                                                                                                                                                            | P9 (180:180)  | <i>“Porque me he sentido bien, a raíz de mi tratamiento que me han dado me he sentido bien gracias a Dios”</i>                                                                                                                                                                                |
| P25<br>(243:243) | <i>“Pues positivos, pues que no he tenido ningún síntoma del SIDA, a pesar de que tengo SIDA, teóricamente no lo siento para</i>                                                                                                                           | P10 (289:289) | <i>“Pues que antes me tocaba tomar, al comienzo, muy al comienzo, eran como 8 pastas después como 6, después como 4 y</i>                                                                                                                                                                     |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                               |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | nada y probablemente de que, ahorita, aunque me ves enfermo, soy muy poco enfermizo, no sé si sea por eso, o por mí mismo”                                                                                                                                    |               | ya son solo 2, ha disminuido las pastas me ha parecido positivo claro y más que son dos diarios, no son cada 12 horas como era antes, pues la verdad que los CD4 no sean bajado y estar indetectable en la carga viral, y he estado pensado que hasta tomarme otro examen para mirar que ya no tengo eso, yo había escuchado que Bayern ya habían encontrado la cura para lo del VIH por ahí como en el 2006, pero que tenía un costo mayor y que no era para todo el mundo, bastante costoso” |
| P28<br>(216:216) | “Los efectos positivos como que no nos enfermamos”                                                                                                                                                                                                            |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| P29<br>(239:239) | “Volví a vivir, volví a recuperar peso, ya no me cansó, volví a llevar una vida aparentemente normal. Yo volví a vivir, o sea, era el hueso y el pellejo, y no”                                                                                               |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| P31<br>(179:179) | “Pues me he enfermado menos, mi carga viral esta indetectable, vaya también ha ayudado a hacer hábitos como alimentación, de no tomar alcohol, tener hábitos saludables pues vaya creo todo va englobado de forma general del medicamento y de la enfermedad” | P14 (279:279) | “Que solamente es una solo toma y ya y ya después no tengo que preocuparme del medicamento”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                  |                                                                                                                                                                                                                                                               | P15 (254:254) | “Pues que me tienen vivo”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| P32<br>(163:163) | “Si me están ayudando porque salgo indetectable”                                                                                                                                                                                                              | P1 (185:185)  | <u>EFFECTOS NEGATIVOS</u><br>“La lipodistrofia que me dio”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| P18<br>(203:203) | “Que te deja ser autosuficiente, sigues prácticamente con el mismo ritmo de vida que acostumbras”                                                                                                                                                             | P2 (222:222)  | “Al principio yo si sentía náuseas y además como al principio eso más otras 200 pepas, me tomaba como 20, no siento efectos negativos”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| P19<br>(237:237) | <u>EFFECTOS NEGATIVOS</u><br>“Se me desarrolló diabetes, por el Kaletra,                                                                                                                                                                                      | P3 (234:234)  | “Ya no, anteriormente me causo lipodistrofia, es una situación en la que, en algunas partes del cuerpo no se llega                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | <i>y siempre estoy mareado, eso es lo que no soporto</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               | <i>a desarrollar grasa, solo está el musculo, entonces esta así: “calaverico”, muy “cuencudo” entonces ya luego del tratamiento me quitaron, me cambiaron no recuerdo cual específicamente en ese momento, pero hubo un cambio (medicamentos) y ya solucionado. La lipodistrofia ocurrió hace años, ocho años”</i> |
| P24<br>(258:258) | <i>“Negativos sí, el medicamento no sé si sea el Combivir, antes de Quidexa, el medicamento que estaba tomando anterior, una vez me hicieron una tomografía y resulta que mi cerebro se está encogiendo, que tengo un cerebro, bueno, presentaba hendiduras más, unas hendiduras este, como una persona adulta, para mi edad no era adecuado mi cerebro”</i> | P6 (272:272)  | <i>“Y los contras que me da mucha soltura, y lo del peso yo antes era flaco siempre he sido flaco, pero a veces se me nota más que estoy más flaco, la cara y eso se me alcanza a notar que estoy más flaco. Me da insomnio, a veces me da que no puedo dormir en las noches, la depresión, la ansiedad”</i>       |
| P28<br>(219:219) | <i>“Sueños raros y somnolencia”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| P30<br>(280:280) | <i>“Efectos negativos que sentí, pues si eran los mareos, y me daban como, ¿cómo decirlo? Temblaba, empezaba a temblar, era casi todo el cuerpo, y me duraba como media hora, o sea, te digo, me tenía que dormir para no sentirlos y, me costaba mucho despertar”</i>                                                                                       | P8 (300:300)  | <i>“Me dio mucha depresión, ¡ohh si! Mira que mantengo ese estomago como embarazada”</i>                                                                                                                                                                                                                           |
| P18<br>(205:205) | <i>“Pues que te da muchos problemas gastrointestinales”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | P12 (254:254) | <i>“Lipodistrofia facial y corporal, lo de la diabetes (aumento de la azúcar), si y lo de la fibrosis pulmonar, me dice el infectologo y me dice el neumólogo que a de la mano con el VIH que si yo no tuviera VIH seguramente no tendría eso”</i>                                                                 |

|                                      |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Consumo de sustancias toxicas</b> | P17<br>(166:166) | <u>ALCOHOL</u><br>“Si, ocasionalmente”                                                                                                                                                                                                                                                                            | P2 (231:231) | <u>ALCOHOL</u><br>“Uy artas Doctora, La última vez que tome fue en la despedida de mi sobrino me dieron como un litro de aguardiente, a mí solo me gusta el aguardiente, en toda una noche un litro, pero eso no lo hacía hace ocho meses. No me gusta el whiskey, la cerveza, el vodka.”                                                                                                  |
|                                      | P19<br>(259:259) | “Sí, todos los fines de semana, como diez copas”                                                                                                                                                                                                                                                                  |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                      | P20<br>(180:180) | “Vino tinto, ese tipo de bebidas, pero no es seguido, es casual”                                                                                                                                                                                                                                                  |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                      | P21<br>(203:203) | “Si acaso una vez al mes, pero tampoco es así para perderme, siete cervezas, ocho es lo máximo”                                                                                                                                                                                                                   | P3 (238:238) | “Si, pero social así en eventos, tenía la costumbre de tomar en la noche una media copa de brandy o de whiskey o de vino por el tema del corazón, pero ya aurita no. sí son cervezas, que yo sienta que el cuerpo me dice no tome más, me tomo cuatro. No para mí ya no es plan ni a tomar, ni a bailar, sería una vez al año de pronto. La última vez que tome fue en diciembre del 2017” |
|                                      | P22<br>(299:299) | “Dos o tres máximo, la cerveza me causa malestar”                                                                                                                                                                                                                                                                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                      | P23<br>(253:253) | “Muy esporádicamente, estamos hablando de una vez en un periodo de tres meses”                                                                                                                                                                                                                                    |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                      | P24<br>(276:276) | “Una vez cada bimestre, o cada trimestre, o cada cuatro”                                                                                                                                                                                                                                                          | P4 (258:258) | “Si claro, si estoy tomando cervezas como 6 o 7, yo me mido, entonces en el hablado yo me travo y cada cuanto pues yo relativamente, mas es en una reunión social, en un cumpleaños, pero este año casi no he salido por ahí una o dos veces, la última vez fue en Julio 2018”                                                                                                             |
|                                      | P25<br>(253:253) | “Uy no, pues si llego a tomar alcohol, pues puede ser dos o tres copas, pero a los cinco meses o hasta más. Por ejemplo, hace poco me reuní con los compañeros de la facultad de ingeniería y nos tomamos una o varias copas, pero hasta la siguiente reunión, a veces ni siquiera en navidad se me antoja tomar” | P6 (281:281) | “Yo antes era muy rumbero, pero este año he salido como una vez, me tome mis                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |



---

*cajetillas, no compro cigarros, no quiero fumar”*

P30  
(328:328) *“Si, Marihuana, LSD, éxtasis o tachas, hace un año y dos meses”*

DROGAS

*socialmente tomo cerveza yo creo que me tomo dos o tres por mucho cuatro y eso, entonces si es salida de tomar, tomar trago yo te diría que unas tres o cuatro veces año, la última vez que tomamos fue yo creo que hace como un año más o menos”*

TABACO

P1 (198:198) *“Sí fumo, siempre he fumado toda la vida”*

P2 (240:242) *“Si, toda la vida he fumado, hace como ocho años lo deje por dos años y medio, pero pudieron más las ganas, es un vicio cochino, porque yo lo sé, lo siento, puede más la ansiedad, todos los días, más de cuatro cigarrillos, los fines de semana disminuye por mi hermana para evitar dolores de cabeza”*

P4 (267:267) *“Si fumo, como desde los 22 años, uno o dos al día, en la noche, hacemos el tinto y con las vecinas”*

P6 (292:292) *“Si a veces uno, como por la gana, mis amigos dicen usted porque vota la plata así, porque ven que yo lo prendo, fumo una o dos veces y lo voto, entonces voto todo el cigarrillo, les digo que, porque*

---

|                     |                  |                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     |                  |                                                                                                                                                                                                                                                | <i>necesitaba fumar, tener el cigarrillo y ya; siento como el olor que me va a quedar impregnado y lo voto y ya”</i> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                     |                  |                                                                                                                                                                                                                                                | <u>DROGAS</u>                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                     |                  |                                                                                                                                                                                                                                                | P6 (301:301)                                                                                                         | <i>“Si obvio Marihuana, HTC es un componente de la marihuana es como la sustancia alucinógena, eso sí me los fumo, no todos los días. Si lo hago, y lo hago como recomendación de mi médico, mi médico me dijo que no era que lo hiciera frecuentemente pero que a veces era necesario, entonces eso me relaja, me da hambre, si, que puedo llegar a la casa y ver una película, así como si nada, tranquilo. Un porro al día, la última vez fue hace como quince días”</i> |
| <b>Alimentación</b> | P17<br>(186:186) | <i>“No, trato de balancear, pero no conozco que debo comer o que no”</i>                                                                                                                                                                       | P1 (219:219)                                                                                                         | <i>“No tengo dieta porque no la veo necesario, uno no se debe limitar de las comidas”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                     | P19<br>(272:272) | <i>“Pues desbalanceada, por el hecho de que, no como casi verduras, o muy pocas verduras, y normalmente como en la calle, porque como vivimos solos, no hay quien haga de comer, pero tratamos de consumir verduras a veces, de balancear”</i> | P2 (103:103)                                                                                                         | <i>“Como le comenté antes en la otra encuesta, yo no creo en eso, yo toda la vida he pensado que lo que uno debe hacer es no comer en exceso todo lo que hay en una mesa, una mesa llámese restaurante, llámese supermercado, en la casa en la calle. Yo no debo consumir excesos de grasas, pero creo que debo consumirla, no dedicarme solo a las</i>                                                                                                                     |
|                     | P20<br>(200:200) | <i>“No en especial, antes no tenía dieta, ahorita tampoco tengo en específico y mi comida es normal”</i>                                                                                                                                       |                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                     | P21<br>(219:219) | <i>“No, ninguna dieta”</i>                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                     |                  |                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

---

|                  |                                                                                                                                                                                                                                  |               |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P23<br>(272:272) | <i>“No, para nada, sigo igual como exactamente lo mismo”</i>                                                                                                                                                                     |               |  |  | <i>verduras porque el cuerpo le hace falta la grasa también, creo que le hace falta al cuerpo la sal y el azúcar ósea yo creo que los excesos son los que son malos para cualquier persona, no creo en las dietas, no creo en las prohibiciones”</i> |
| P24<br>(299:299) | <i>“Como de todo”</i>                                                                                                                                                                                                            |               |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                      |
| P25<br>(268:268) | <i>“No, y después del diagnóstico, intenté mantener una dieta, pues lo que te recomendaban, que fuera más balanceada, que tuviera más verduras, que esto y lo otro, pero la verdad es que no la he seguido muy apegadamente”</i> | P3 (263:263)  |  |  | <i>“Sí, le estoy bajando al tema de los azúcares por los triglicéridos, al tema de las harinas, al tema de los paquetes, sigo juicioso en eso, en la dieta de nutrición, estoy comiendo seis veces al día”</i>                                       |
| P27<br>(221:221) | <i>“Como de todo”</i>                                                                                                                                                                                                            | P7 (276:276)  |  |  | <i>“No, aunque la nutricionista me mando una dieta, pero no la hago, por qué no, yo como de todo, no me cohíbo en la comida”</i>                                                                                                                     |
| P18<br>(224:224) | <i>“No, nunca he seguido una dieta, siempre he sido como que muy comelón”</i>                                                                                                                                                    |               |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                  |                                                                                                                                                                                                                                  | P9 (205:205)  |  |  | <i>“Si claro yo la sigo con el suplemento”</i>                                                                                                                                                                                                       |
|                  |                                                                                                                                                                                                                                  | P12 (294:294) |  |  | <i>“Mi dieta es baja en grasa, cero azúcar, mi dieta es basada en frutas, verduras, por hay una harinita y yo no sé cómo es que se llama la carne, el pollo y el pescado, eso la proteína”</i>                                                       |
|                  |                                                                                                                                                                                                                                  | P13 (308:308) |  |  | <i>“Manejo una dieta baja en harinas y baja en grasas de hecho yo no consumo nada que tenga grasa”</i>                                                                                                                                               |

---

|              |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Sueño</b> | P17<br>(196:196) | <i>"Pues si duermo, pero no bien, casi no"</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                  | P1 (234:234)  | <i>"Sí me levanto fresco, duermo toda la noche, pero de vez en cuando llego con fatiga me despierto, pero eso es de vez en cuando"</i>                                                                                                                                                   |
|              | P19<br>(284:284) | <i>"No tengo buen hábito de sueño, ahora son mejores, antes eran peores, por el medicamento anterior, a veces dormía cuatro, cinco horas, a veces una vez, llegué a dormir tres"</i>                                                                                                                                            | P6 (336:336)  | <i>"A veces descanso, pero otras veces no por lo que sufro de insomnio entonces me levanto cansado, entonces cuando yo me siento muy cansado prefiero venir acá y que me vea el doctor, otras veces me levanto, me baño y me pasa la pereza, ocurre bastante que me levanto cansado"</i> |
|              | P20<br>(211:211) | <i>"Últimamente han sido regulares, lo que pasa es que, si me duermo temprano y me levanto temprano, y últimamente porque con la última operación con la hernia diafragmática, parte de mi intestino se fue hacia pulmón, entonces, en la noche, eso hace que me levante de repente, pero sin mayor problema hasta ahorita"</i> | P7 (296:296)  | <i>"Hay veces que se levanta uno cansado, agotado, yo creo que prácticamente me siento más cansada cuando duermo más horas"</i>                                                                                                                                                          |
|              | P21<br>(236:236) | <i>"Me duermo como entre las diez y once y despierto como a las siete de la mañana, pero me vuelvo a dormir y despierto como a las nueve de la mañana porque trabajo por las tardes, entonces pues es que me levanto tarde"</i>                                                                                                 | P13 (324:324) | <i>"Me duermo a las 9 :00 o 10:30 pm y duermo bien"</i>                                                                                                                                                                                                                                  |
|              | P24<br>(324:324) | <i>"Ah no sí, me siento como cansado"</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                       | P16 (350:350) | <i>"Sí, Siento que duermo, descanso, sueño reparador"</i>                                                                                                                                                                                                                                |
|              | P25<br>(288:288) | <i>"Sí, me repongo mucho con pocas horas de sueño, me repongo bastante bien, a menos que sea un caso extraordinario, pero sí, yo me repongo muy fácil"</i>                                                                                                                                                                      | P2 (272:272)  | <i>"Me diagnosticaron apnea del sueño y no me gusta que me den pastillas para dormir, ese tema para mi si es jarto no poder dormir, me levanto triste aburrido cansado porque quisiera dormir, además porque yo soy demasiado responsable,</i>                                           |
|              | P27<br>(233:233) | <i>"No, a veces si siento que no descanso"</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                  |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | P28<br>(266:266) | <i>“Siento que no duermo me levanto cansado con dolores de cabeza”</i>                                                                                                                                                                                                                                            |              | <i>estricto con mi trabajo, entonces si quisiera dormir más”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                  | P29<br>(282:282) | <i>“En ocasiones sí, y en ocasiones no, porque en ocasiones, a causa de la diálisis, me hice hipertenso entonces, cuando se me sube la presión, no me duele nada, no siento nada, simplemente, aunque cierre los ojos, no puedo dormir. No siento nada, simplemente, aunque cierre los ojos, no puedo dormir”</i> |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Ejercicio</b> |                  | <u><b>EJERCICIO ACTUAL</b></u>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |              | <u><b>EJERCICIO ACTUAL</b></u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                  | P19<br>(299:299) | <i>“No. Aunque tengo que realizarlas por lo del diagnóstico. Bueno en el trabajo camino como veinte mil horas”</i>                                                                                                                                                                                                | P1 (240:240) | <i>“Ya no hago le echo la culpa a la tecnología, porque empieza uno en la casa a buscar música o hacer otras cosas, ver televisión entonces se pasa”</i>                                                                                                                                                                                                                     |
|                  | P20<br>(220:220) | <i>“No. De hecho, ha sido sedentaria mi vida”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                 | P2 (279:279) | <i>“Pero no hago deporte nada de eso soy demasiado sedentario. No me queda tiempo de hacer deporte”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                  | P23<br>(312:312) | <i>“Andar en bicicleta, una hora aproximadamente andar en bicicleta, y también en la casa”</i>                                                                                                                                                                                                                    |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                  | P26<br>(200:200) | <i>“Si, sigo caminando”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                       | P3 (291:291) | <i>“No, por la parte económica y por la otra parte que soy muy locho, si la hice a partir de mi diagnóstico, eso terminaba cansadísimo y pues llegar cansado de trabajar e ir al gimnasio, llegar molido a la casa, dije: yo estoy pagando por martirizarme, que bobada. Con base a mi diagnóstico comencé a hacer actividad física, la inicié pero que pesas y todo eso</i> |
|                  | P31<br>(213:213) | <i>“Si el diagnóstico fue el causante de realizar actividad física, pues antes lo normal caminaba, pero aurita ya, nado cuanto menos tres veces a la semana de tres a cinco de la tarde camino diario cuanto</i>                                                                                                  |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                  |                                                                                                                                                 |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | menos de cinco a diez kilómetros”                                                                                                               |              | en un gimnasio, yo llegaba que todo me dolía, al levantarme era ¡ay ay ay! todo era ¡ay! y tenerme que ir a trabajar así y terminar en la tarde cansado por el trabajo, lastimado por el ejercicio. Yo creo que no recibí la asesoría correspondiente para el tema de los ejercicios y le cogí apatía”                  |
| P17<br>(208:208) | <u>BENEFICIOS</u><br>“Me anima me hace sentirme activo”                                                                                         |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| P19<br>(311:311) | “Pues bajar de peso, porque estoy subiendo de peso”                                                                                             |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| P20<br>(226:226) | “Los beneficios son muchísimos, la propia oxigenación del cerebro, el buen mantenimiento del organismo”                                         | P4 (309:309) | “Practico gimnasia musicalizada los domingos en el parque, pero auritica el doctor carranza me dijo que ya tengo que ponerme a hacer ejercicio porque me subí de peso, camino mucho, a mí la gente me dice: usted no se cansa”                                                                                          |
| P21<br>(252:252) | “Te mantiene activo durante el día, la natación pues lo hacemos en la noche, en la mañana prefiero dormir, pero en la noche es cuando vamos”    |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| P22<br>(365:365) | “Estar más relajado, desestresarme, pensar ya más consciente, tomar decisiones más asertivas, estar saludable, estar bien”                      | P6 (344:344) | “Me gusta montar cicla, si yo puedo montar todos los días monto y voy al gimnasio, pero a hacer ejercicios de masa muscular lo hago dos veces por semana”                                                                                                                                                               |
| P23<br>(332:332) | “Pues sobre todo por salud, para la circulación sanguínea, para regular la cuestión de los niveles de colesterol, los triglicéridos y todo eso” | P7 (312:312) | “Actualmente hago ejercicio, estoy haciendo brazos así pero no en gimnasio, en la casa, entonces hago abdominales, sentadillas, no si hay que buscar la forma de no ir a perder platica allá pues tampoco, entonces por YouTube de ahí también encuentra para hacer ejercicios en la casa: cintura, rodillas y así de a |
| P24<br>(345:345) | “Te oxigena más, la piel, el cerebro. La sangre te la limpia, permite mayor fluidez en la sangre, que se limpie”                                |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                          |                                                                                                                                                                                                                                   |               |                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P26<br>(204:204)         | <i>“Bajar de peso”</i>                                                                                                                                                                                                            |               | <i>poquiticos, más que todo los de la casa, los que se puedan hacer con mi cuerpo y con las pocas cosas que uno tenga a la mano”</i>                                                                    |
| P28<br>(277:277)         | <i>“No te cansas evita menos enfermedades me mantiene activo, y no envejece tan rápido”</i>                                                                                                                                       | P9 (255:255)  | <i>“Si todos los días, por lo menos de donde yo vivo al sitio donde trabajo son 10 cuadras todos los días, yo camino mucho”</i>                                                                         |
| (278:278)                | <i>“Te desintoxica, más activo, el cuerpo no duele, funciona bien lo pulmones”</i>                                                                                                                                                |               |                                                                                                                                                                                                         |
| P30<br>(418:418)         | <i>“Obviamente mejorar la condición física, vas quemando algunas grasas y calorías que tu cuerpo no requiere y conservas mejor condición física y tienes una mejor apariencia, pero por el momento estoy como en mi descanso”</i> | P12 (326:326) | <i>“Yo hago bicicleta estática, y camino, todos los días salgo a caminar, camino, puedo durar una hora, hora y media caminando, yo puedo recorrerme y por lo menos todos los domingos”</i>              |
| P31<br>(217:217)         | <i>“Me ayuda a desestresarme, a pensar, incluso a superarme a mí mismo, por decirlo así, pues bueno a resistencia, un descanso mental como físico”</i>                                                                            | P14 (338:338) | <i>“Sí, la piscina, es lo único que auritica en este momento puedo hacer, porque pues por la espalda me dijeron, no corra, no salte, no haga, no haga, supuestamente es una fractura en la T6 y T7”</i> |
| <u><b>BENEFICIOS</b></u> |                                                                                                                                                                                                                                   |               |                                                                                                                                                                                                         |
|                          |                                                                                                                                                                                                                                   | P1 (244:244)  | <i>“Se pone, así como "King Kong" atractivo, sexy, la salud y se queman todas las calorías que uno tiene”</i>                                                                                           |
|                          |                                                                                                                                                                                                                                   | P2 (290:290)  | <i>“Se que uno puede tener una buena actividad corporal, una tranquilidad,</i>                                                                                                                          |

---

*estar más activo, más despierto, más dinámico, más alerta, evitar el cansancio, vive más relajadito creo que todo eso es positivo, la circulación, la sangre, el corazón, que no se le duerman los huesos, que estén las articulaciones en forma, todas esas cositas, eso es bueno. Yo creo eso genera todo eso”*

P3 (297:297) *“Salud, a nivel cardiaco, pulmonar, celular porque estas reactivando tu cuerpo, eliminando toxinas, haciendo muchas cosas”*

P4 (316:316) *“La desintoxicación del cuerpo de tanto químico, de todos los días tomar pasta o del cigarrillo, entonces es como darle campo al cuerpo de que se limpie y se descontamine y así, el de estar bien, saludable eso es lo más importante”*

P6 (350:350) *“Uno, sentirme bien, dos porque se me ponen duritos acá mis gemelos, se me ponen duritos entonces me pongo el pantalón y se me ve marcados, eso me gusta, tres yo antes tenía más acné entonces el acné se me ha venido reduciendo muchísimo por el ejercicio y cuatro pues por ir a alimentar vista, la parte emocional eso también le ayuda a*

---

---

*uno arto. Pues la salud, en todo, los pulmones, la última vez que fui a nadar, uy no tengo que dejar ese cigarrillo me está haciendo daño”*

P12 (332:332) *“Los beneficios de la actividad física, son muchísimos, entre ellos, mantenerse bien de salud, mantenerse bien físicamente, mantenerse bien emocionalmente, si, los generales, bueno me tonifica mi cuerpo, me lo mantiene bien, me mantiene estables mis niveles de todo, inicialmente eso”*

---

## **V. DISCUSIÓN**

## 16. Discusión

A partir de los hallazgos encontrados, se logró responder a los objetivos planteados de la investigación, como bien se ha establecido anteriormente, esta tuvo dos momentos; en su fase cuantitativa se acepta la hipótesis general que señala que, sí existen diferencias entre la calidad percibida de la atención y las redes de apoyo social entre los usuarios con VIH/SIDA atendidos en instituciones de salud en Bogotá, Colombia y Pachuca, Hidalgo, México, posterior se aceptan las hipótesis alternas secundarias planteadas en el estudio.

Teniendo en cuenta que los instrumentos tanto de calidad percibida en la atención (SERVQHOS) como redes de apoyo social (Duke-UNC-11) fueron analizados por factores: Calidad percibida, Aspectos tangibles y Apoyo social de confianza, Apoyo social afectivo, estos arrojaron que las medias de los dos factores de calidad percibida en la atención fueron más altas en HUBU que en ISSSTE, lo anterior implica que los usuarios perciben niveles más altos de calidad en la atención en Colombia que en México; en este caso se encontró que el valor del factor calidad percibida obtuvo una  $p = 0.027$ . Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Borre, Lenis y González (2014) en una muestra de 32 pacientes que egresaron del servicio de hospitalización de una institución de salud de Barranquilla, Colombia quienes al agrupar los dos factores por opciones de respuesta, se observó una tendencia hacia las opciones 3, 4 y 5 (*como lo esperaba, mejor de lo que esperaba y mucho mejor de lo que esperaba*) respectivamente, lo cual indica que más del 90% de los pacientes que egresaron de los servicios de hospitalización tuvieron percepciones positivas de la atención de Enfermería, también contrasta nuestros resultados con el estudio de Barragán y Moreno (2013) al evaluar la calidad del cuidado de enfermería en áreas clínicas con una media de la calidad objetiva y subjetiva de 3.62 que predice satisfacción del usuario.

A su vez, se corrobora con el estudio de Borre & Vega (2014) realizado en Colombia, por medio del Cuestionario SERVQHOS donde reportó que solo el 4% de los participantes percibía la atención como *“peor y mucho peor de lo que esperaban”* y un 3% *“poco y nada satisfecho”*, el 17% señaló *“como se lo esperaba”* mientras un 78% *“mejor y*

*mucho mejor de lo que se esperaban*”, concluyendo que el 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la atención de enfermería; el 17% modestos niveles de calidad percibida, el 4% bajos niveles de calidad percibida. Se resalta que se toma en este caso antecedentes del uso de este instrumento en salud, ya que para la población con VIH/SIDA actualmente no hay estudios que evalúen la calidad percibida en la atención con este instrumento.

Otros resultado de SERVQHOS como la satisfacción global de los usuarios con la calidad de la atención brindada por los profesionales en las dos instituciones del presente estudio es considerablemente alta y es congruente con el estudio de Barragán & Moreno (2013) donde se evaluaron tres hospitales de Colombia, para los usuarios atendidos por el personal de enfermería en los hospitales fue del 92%, entre quienes afirman estar *satisfechos* (68%) y *muy satisfechos* (24%) con la atención recibida por el servicio, reportando que la satisfacción es un indicador determinante de la calidad. Como también se guarda relación con lo encontrado en el estudio de Borre & Vega (2014), el 96.8% se sintió satisfecho y el 97% recomendaría el hospital. Según la literatura no se han realizado aplicaciones de este instrumento en Colombia ni en México a usuarios con VIH/SIDA, lo que enriquece los resultados arrojados por esta tesis.

Por otro lado, el instrumento de redes de apoyo social arrojó que las medias en ISSSTE fueron más altas con respecto a las medias de HUBU, lo que implica que los usuarios perciben más apoyo de sus redes en México con respecto a Colombia; en este caso se encontró que el valor del factor apoyo social de confianza obtuvo una  $p = 0.020$ . Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Piña & Rivera (2007) en una muestra de 67 personas seropositivas al VIH en el noroeste de México quienes señalan que se alcanzaron valores elevados de apoyo social percibido en la totalidad de las preguntas al aplicar este instrumento. Por lo anterior, se acepta otra de las hipótesis alternas secundarias planteadas sobre si existen diferencias entre las medias de los factores de calidad percibida y apoyo social de confianza y se logra su objetivo específico.

El presente estudio identificó correlaciones significativas altas y positivas entre los factores de apoyo de confianza y apoyo afectivo ( $r=.817$ ,  $p=.000$ ) lo que indica que si el usuario percibe mayor apoyo de confianza perciben a su vez mayor apoyo afectivo como también, una correlación positiva media-alta entre la variable de calidad percibida y aspectos tangibles ( $r=.680$ ,  $p=.000$ ) indicando que a mayor percepción de calidad en la atención hay mayor percepción de aspectos tangibles, esta correlación de factores es directamente proporcional y estadísticamente significativa, se aceptan otras dos de las hipótesis alternas secundarias planteadas y se logra determinar la asociación entre la percepción de la calidad de la atención y la percepción de redes de apoyo social de los programas de atención en VIH/SIDA, por los usuarios del servicio en México y Colombia. Por consiguiente, resultó un modelo significativo con las variables aspectos tangibles y apoyo de confianza, con una  $R^2 = .47$  o 47%, lo que explica un modelo confiable gracias a las significancias arrojadas por estas variables. Lo anterior no puede contrastarse con ningún otro estudio ya que hasta la fecha no hay estudios en la literatura que hayan evaluado estas dos temáticas unidas en un estudio mixto, en esta población, ni a un nivel transcultural, más, sin embargo, generan gran valor para próximos estudios de este corte.

En el segundo momento del estudio, en la fase cualitativa se logró el objetivo de explorar y describir la calidad percibida en la atención y redes de apoyo a través de las entrevistas semi estructuradas, el análisis de contenido desarrolló redes semánticas de cada categoría orientadora y estas fueron construidas a partir de las categorías específicas; con respecto a los resultados de las categorías específicas de la categoría orientadora *Calidad percibida en la institución y servicios*, estableció que los usuarios de HUBU perciben que la institución les proporciona todos los servicios, obtienen lo que necesitan cuando lo requieren ya sea medicamentos, acceso a citas y están conformes con lo entregado por parte de la mayoría de los prestadores de salud tanto por la capacidad como por el trato hacia el usuario, la perciben como buena; mientras que en ISSSTE los usuarios refirieron la calidad de la institución como buena porque siguen un conducto hasta llegar al servicio de especialidad que los atiende, más sin embargo, algunos usuarios no perciben una seguridad completa por parte de la institución ya que han tenido problemas administrativos, con prestadores de salud y acceso lento a otros servicios.

Estos resultados referidos por ISSSTE guardan relación con lo expuesto en un estudio cualitativo realizado por Yakob & Ncama (2016) Los factores que afectan el acceso y la aceptabilidad de los servicios de tratamiento y atención del VIH / SIDA la institución, se analizaron por factores, unos de estos fue el factor de salud en el que la interacción con los proveedores de atención afectó sus percepciones de la calidad de la atención que a su vez tuvo implicaciones para la aceptabilidad de la atención. Las interacciones aceptables informadas fueron una recepción de bienvenida, un seguimiento de cómo estaban, respondiendo preguntas, atendiendo y respondiendo a sus preocupaciones y empatía. Las interacciones "inaceptables" o "decepcionantes" informadas se produjeron cuando los proveedores de atención no respetaron a los pacientes, no respondieron preguntas y tenían una expresión desagradable en sus rostros.

Ahora bien, frente la calidad percibida de los servicios, en ISSSTE se obtuvieron más citaciones por parte de los usuarios refiriéndose al servicio de infectología identificando que es el personal de esta área quien logra que este servicio obtenga buena calificación y percepción por parte de los usuarios, ya que resuelve sus necesidades en salud por otro lado, la calidad percibida del servicio de infectología en HUBU comentaron que así sean diferentes prestadores de salud que los atienden es buena porque responden a sus preguntas y sus necesidades también, lo que hace de este servicio un servicio de calidad, es la calidez del prestador de salud al atender al usuario sin dejar de lado la explicación de su estado de salud.

Lo obtenido por la presente tesis cobra relación con lo que tradicionalmente, se dice de que el manejo del paciente con VIH debe ser “integral”, ya que puede tener una complejidad que hace necesaria la intervención de otros trabajadores de la salud diferentes al médico encargado. Dichas intervenciones, sin embargo, son exigentes en términos de costo, espacio, tiempo y equipos, la evidencia a favor de ciertos componentes de los programas de atención de VIH que se han asociado con desenlaces favorables en pacientes infectados con VIH (Díaz Granados, Álvarez, Prada, León, & Sarmiento, 2017). Existe evidencia derivada de ensayos clínicos que sugiere que los equipos multidisciplinarios se

asocian con mejor cumplimiento del tratamiento (Levy, Rayner, Fairley, Kong, Mijch, Costello, McArthur, 2004).

Con respecto a lo que refieren los usuarios de las dos instituciones sobre la calidad percibida por parte de psicología, en ISSSTE la percepción de este servicio no es calificado porque los usuarios refieren que no lo reciben, algunos porque comentan que no lo necesitan, unos pocos comentan que fueron a ese servicio, pero a causa de que no hay agenda para citas o de la falta de interés del personal no lograron la atención deseada, lo que en esta red el servicio de psicología fue asociado con mala calidad; a su vez en HUBU a pesar de que los usuarios comentan que reciben el servicio de psicología, la gran mayoría de los usuarios no sienten la confianza de expresar sus necesidades percibidas en salud y ámbitos psicosocioculturales la calificación que recibe este servicio en su mayoría no es favorable, la mayor codificación en este servicio arrojó que los usuarios percibían una mala atención por lo que hace que no quieran acceder a este servicio.

Ahora bien, aunque se preste el servicio de atención a estos usuarios, estos resultados guardan relación con un estudio realizado en 2011 sobre actitudes, susceptibilidad y autoeficacia frente al VIH/SIDA en profesionales de la salud donde se aplicaron dos instrumentos uno que era una escala de fobia al SIDA y otra Escala de Autoeficacia Generalizada a 34 profesionales de la salud pertenecientes a una entidad de salud de la ciudad de Cali; este estudio arrojó que aunque los prestadores de salud tienen los conocimientos sobre la infección por VIH y una actitud positiva hacia las personas diagnosticadas, se necesita trabajar en estrategias que cambien algunos comportamientos como actitudes negativas y algunos temores asociados al contacto con las personas que tiene el diagnóstico de VIH (Uribe & Orcasita, 2011).

Lo referido por otros servicios como enfermería, nutrición, trabajo social, odontología, química, en ISSSTE obtuvieron menores codificaciones por parte de los usuarios en los servicios descritos, en algunos casos los han tomado una o ninguna vez, la mayoría de los usuarios refiere no recibir este servicio o no conocer que podían acceder a alguno de estos. Estos resultados negativos arrojados por ISSSTE con respecto a los servicios, guardan relación con el estudio sobre la calidad en la atención a pacientes con VIH/SIDA realizado en 2003, en los estados de Guerrero, Morelos y la Ciudad de México,

donde se realizaron 40 entrevistas a personas viviendo con VIH/SIDA, 20 de cada sexo y no relacionados entre sí, que reportaran más de un año de diagnóstico y estado ambulatorio. Los informantes fueron reclutados en grupos de auto apoyo en VIH/SIDA, servicios de infectología de hospitales públicos, donde se exploraban diversos aspectos de la experiencia de vivir con VIH/SIDA, incluyendo los tratamientos, la percepción de la enfermedad, la calidad de vida, la salud física y emocional y **la relación con el personal médico**. Como resultados la trayectoria de búsqueda de atención de las personas con VIH/SIDA atraviesa por varias fases: el deseo, la búsqueda de atención y la continuación de la atención. Estas fases a su vez están asociadas con diferentes tipos de problemas, para los entrevistados, el deseo de atención fue tardío, y una vez presente un malestar determinado, las búsquedas de atención fueron discontinuas y muchas de las respuestas del personal de salud, desacertadas. En la fase de continuación de la atención, el mayor problema encontrado fue un pobre apego a los tratamientos (Herrera, Campero, Caballero, & Kendall, 2008).

Por otro lado, los resultados arrojados por HUBU sobre los servicios de enfermería, nutrición, trabajo social, odontología, química fueron positivos ya que los usuarios refirieron pasar por estos periódicamente y su percepción frente a la calidad de cada uno es buena lo anterior tienen relación con el estudio sobre calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia, de corte cualitativo con enfoque histórico hermenéutico el cual tuvo 28 participantes, usuarios de centros de atención rurales y urbanos. Las técnicas de recolección de información desarrolladas fueron entrevistas semiestructuradas y un grupo focal. El proceso investigativo abordó las dimensiones: confianza, fiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad como uno de sus resultados se reconoció que el buen trato del personal asistencial es un aspecto que incide de manera positiva en la percepción de la calidad, sin embargo, se denota la posibilidad de establecer espacios de comunicación con los profesionales asistenciales se identificó como un elemento que contribuye con la percepción de calidad y genera confianza en la atención recibida. Es necesario considerar que la comunicación posibilita que los pacientes se sientan escuchados, comprendan el significado de su enfermedad y se sientan copartícipes de su atención (Yépez, Ricaurte, & Jurado, 2018).

Ahora bien, las redes semánticas obtenidas a partir de la *Categoría orientadora de redes de apoyo social* en su categoría específica donde los usuarios comentan su definición y conocimiento de una red arrojó que en ISSSTE la mayoría conocen que son redes de apoyo, para los usuarios entrevistados una red de apoyo son las personas o grupos que comparten su misma situación o que solamente los apoyan, pueden ser amigos, familias o prestador de salud de la misma manera HUBU describe sus redes también obtuvo mayor codificación con respecto a otras categorías, para algunos usuarios las redes de apoyo son parte importante del buen manejo de su patología ya que describen cual es la red de apoyo de su preferencia. Lo anterior cobra relevancia con respecto al estudio de Remor (2002) en el que existe evidencia que sugiere que la calidad de vida de los pacientes con VIH que tienen apoyo social (posibilidad de contar con personas para comunicarse y demostraciones de cariño y simpatía) es superior a la de aquellos que tienen un apoyo social pobre ya que estos han presentado una peor salud percibida, más dolor, un peor funcionamiento físico, una mayor dificultad en las actividades diarias, mayor distrés relacionado con la salud, peor funcionamiento cognitivo y experimentaban peor salud física y emocional.

En nuestro estudio, las categorías de amigos, trabajo, las redes de apoyo social están bastante debilitadas tanto para HUBU como para ISSSTE y una de las redes de apoyo mas fuerte es la institucional como red de apoyo primordial en los dos sitios de estudio, seguido de familia refiriéndose a su familia nuclear, en HUBU como tercer apoyo se encuentra redes de otros grupos. Los hallazgos de esta tesis guardan relación en algunos puntos con los encontrado por el estudio de López (2014) en Mexico sobre redes de apoyo social, donde se buscaba conocer las redes de apoyo social de las mujeres que viven con VIH en el Estado de Veracruz y municipios por medio de un estudio cualitativo arrojó resultados en el contexto de las mujeres que viven con VIH en el cual se identificaron como redes de apoyo social en primer lugar la familia (madre, hermanos e hijos), en segundo lugar se encuentran los amigos, en tercer y cuarto lugar trabajo-estudio así como vecinos y en quinto lugar se encontro el CAPASITS.

Categoría Redes de apoyo otros, en ISSSTE la mayoría de los usuarios entrevistados no tiene otro apoyo, aunque conocen o han escuchado de organizaciones, instituciones o grupos que apoyan a personas con VIH/SIDA. Este hallazgo muestra que, a pesar de la

existencia de políticas de acceso al Tratamiento Antirretroviral (TAR) y a la atención en salud, disponible en la red pública, otros aspectos como los sociales deben ser considerados para las poblaciones que viven con VIH/SIDA (Leite, Oliveira, Costa, Maques, Pereira, & Gomes, 2017).

Con respecto a la *Categoría orientadora otros aspectos asociados*, la construcción de la red semántica arrojó la similitud entre las dos instituciones en sus categorías específicas como lo referido en algunas categorías como tratamiento antirretroviral, salud mental, alimentación.

Frente a la categoría de tratamiento antirretroviral los usuarios del ISSSTE perciben efectos positivos del medicamento como el que aumente su CD4, recuperar su imagen física, no enfermarse a su vez en HUBU los usuarios refieren que es por el medicamento que están en muy buen estado de salud, el virus se encuentra indetectable, sus defensas son altas y que no pueden transmitir su enfermedad a nadie más, nuestros resultados se corroboran con el estudio cualitativo de Juarez & Pozo (2010) aplicado en una población de 40 personas diagnosticadas con VIH de las cuales 32 participaron en grupos focales y ocho personas participaron en las entrevistas a profundidad, venían recibiendo TARGA entre seis y 12 meses y más de 12 meses, lo que se asume que las personas que tienen más de un año en tratamiento poseen un conocimiento más firme de lo que implica tener la infección y los cuidados que se deben adoptar, como resultado los usuarios afirman que luego de iniciar la toma de antirretrovirales, experimentaron una notable mejoría en su salud. Esto es debido a la creencia de que los medicamentos producen un “adormecimiento del virus”, con la consiguiente disminución de las molestias ocasionadas por infecciones oportunistas, que les permite retornar a sus actividades cotidianas.

Mientras que los efectos negativos que más indicaban en las dos instituciones refirieron problemas gastrointestinales, mareos, lipodistrofia facial y corporal, aumento de la azúcar, diabetes entre otros, lo anterior guarda relación con el estudio cualitativo de Sousa, Torres, Miranda, & Franco (2013) se realizaron entrevistas semi estructuradas a siete usuarios diagnosticados, expresaron que el medicamento hacía que se sienten más cansados y enfermos, así como tener trastornos gastrointestinales, que interfieren significativamente con el tratamiento para aquellos que dependen de su trabajo para

sobrevivir. Corroborando este hallazgo, un estudio mostró que una de las razones de la interrupción del tratamiento informada por la mayoría de los pacientes estaba relacionada con los efectos secundarios de los medicamentos orales, especialmente los trastornos gastrointestinales (Torres & Miranda, 2010).

Ahora bien, la categoría de salud mental en ISSSTE arrojó que los usuarios entrevistados en su mayoría las preocupaciones que los aquejan a causa del diagnóstico van representadas por el temor a la falta de medicamento, expectativa de vida, infectar a sus parejas u otros, cambio de doctor, otros temores a causa de su diagnóstico van ligados a la discriminación, dejar a sus familias mientras que en HUBU en su mayoría los usuarios comentan que no tienen preocupaciones con respecto a su diagnóstico, pero algunos comentan que, si temen el quedarse solos, tener problemas por causa del esquema de retrovirales o que no hagan efecto, estos resultados tienen relación con lo encontrado en el estudio cualitativo de alcance descriptivo interpretativo de Arrivillaga & Salcedo (2012) aplicado en 36 mujeres diagnosticadas con VIH/SIDA, en el que se preguntan constantemente por el tiempo de sobrevivida, el momento de su muerte y tienen dificultades para resolver el duelo por el diagnóstico y para reorganizarse psicológicamente como también estuvieron más predispuestas a presentar episodios depresivos, sentimientos de victimización, soledad, culpa y asimilar el impacto emocional del diagnóstico del VIH.

Frente a la categoría alimentación, los usuarios en ISSSTE arrojó que los usuarios en su mayoría no siguen una dieta formal y su alimentación en la mayoría de los usuarios no ha variado con respecto al inicio del diagnóstico o anterior a este, ya que no se sigue un plan nutricional mientras en HUBU arrojó que la mayoría de los usuarios ha pasado por el servicio de nutrición sin embargo no siguen una dieta en específico, pero se cuidan con respecto a niveles altos de azúcar y triglicéridos, lo que guarda relación con Maertens (2011) en una población con VIH/SIDA en su estudio cualitativo, abordó la cuestión de las percepciones de los pacientes sobre la nutrición en relación con el VIH, la discusión de los pacientes sobre sus percepciones sobre el manejo de la nutrición se centró en los consejos que recibieron de los proveedores de atención médica y en lo que creían que era mejor para su salud, que deberían evitar ciertos alimentos y suplementos mientras tomaban medicamentos ARV, que deberían comer más productos y menos productos cárnicos, como

es nuestro estudio no todos los alimentos y comportamientos dietéticos utilizados para este propósito fueron nutricionalmente beneficiosos.

Lo anterior descrito cobra gran relevancia para la toma de decisiones con respecto a ofrecer un enfoque integral y no solo desde el punto biológico, uniendo la calidad percibida y las redes de apoyo de cada usuario, en la literatura se encuentra evidencia de los estudios realizados en esta población de manera separada como se ha mencionado anteriormente; pero la realización de un estudio transcultural con un modelo predictivo que une aspectos tangibles de la calidad y apoyo de confianza de redes de apoyo social complementado con la perspectiva del usuario sobre calidad recibida y todos los aspectos que la rodean como también de sus redes más cercanas funcionales.

## **17. Conclusiones**

Se puede concluir del estudio conforme a los resultados arrojados de análisis descriptivo, inferencial y multivariante de los dos instrumentos aplicados en las dos poblaciones, que si hay diferencias significativas entre los factores calidad percibida y apoyo social de confianza; los usuarios del HUBU perciben la calidad en la atención más que los usuarios del ISSSTE, aunque fue todo lo contrario con respecto al apoyo social de confianza siendo que ISSSTE percibe más sus redes de apoyo con respecto a HUBU.

Frente a la asociación entre variables se denota altas correlaciones positivas y significativas entre los factores de apoyo de confianza y apoyo afectivo indicando que si los usuarios de las instituciones perciben mayor apoyo de confianza perciben también un mayor apoyo afectivo. También se encontró una correlación media alta y significativa entre los factores calidad percibida y aspectos tangibles lo que indica que si los usuarios perciben mayor calidad en la atención hay una mayor percepción de aspectos tangibles.

Ahora bien, el modelo predictivo da el poder de demostrar que, si no se pudiera medir la calidad percibida, con medir los aspectos tangibles y el apoyo de confianza se puede tener casi un 50% de probabilidad de dar respuesta a la calidad percibida y una de las cosas más importantes es que nos da el 50% de certeza de saber que, si los usuarios perciben altos estos aspectos antes mencionados, percibirán una mayor calidad en la atención o todo lo contrario si se percibieran bajos estos factores. Lo que nos lleva a dar respuesta a nuestros objetivos planteados.

Finalmente, la fase cualitativa se concluye que si ayuda a contrastar y completar nuestros hallazgos con respecto a los resultados arrojados por el análisis cuantitativo, con respecto a la categoría orientadora de calidad percibida en la atención de las dos instituciones se denota que es el servicio de infectología en ISSSTE tiene una mayor codificación (refiriéndose a mayores apreciaciones de los usuarios frente a este servicio) siendo este el más consultado y calificado con mejor calidad por los usuarios frente a HUBU que obtienen mayor codificación medicina general, infectología, enfermería, nutrición, trabajo social, química y otros, calificados como mejor calidad (medicina general, infectología, enfermería).

El único servicio en el que califican los usuarios de ambas instituciones de forma similar con una calificación baja-mala es el servicio de psicología. Con respecto a las redes de apoyo social en ISSSTE se denota la red familiar como principal red de apoyo; mientras que en HUBU refieren más apoyo con su red institucional, familiar y otras, como asociaciones y grupos alternos.

### **17.1. Limitaciones**

La limitación más importante que se denoto en el presente estudio fue la baja producción de investigaciones transculturales en la literatura que co-ayudara a la confrontación, verificación o comprobación de los resultados obtenidos.

Otras de las limitaciones fue ajustar los tiempos para la aplicación en cada institución, ya que eran en diferentes países, lo anterior conllevo al retraso en la realización del proyecto como se estipulaba en el protocolo.

### **17.2. Aportes de la Investigación**

Se considera que la aportación más clara de la presente investigación es la transculturalidad en esta temática en específico para esta población ya que sienta las bases para próximas investigaciones de esta índole.

Con los resultados arrojados por esta investigación en áreas como la calidad en la atención de las instituciones da herramientas para posibles cambios en la atención a pacientes con el diagnostico conllevando a obtener mejor manejo de los usuarios con VIH y no llegar a una etapa del SIDA, genera estrategias para una mejor comunicación en salud teniendo como base y en primera medida la percepción del usuario.

Otro de los aportes esenciales que entrega esta investigación es el desarrollo de mejores intervenciones para incluir redes de apoyo del usuario al ámbito sanitario, conforme al modelo arrojado por la investigación es claro que se puede evolucionar en la calidad en la atención.

Finalmente, unos de los aportes más importantes que deja este estudio es el haber implementado un estudio mixto, ya que contrasta datos fuertes y objetivos con la voz del usuario, sus opiniones y experiencias.

### **17.3. Sugerencias para estudios futuros**

Se generan las siguientes propuestas a partir de la investigación:

Creación de un instrumento que combine calidad percibida en la atención en su factor aspectos tangibles con redes de apoyo social en su factor apoyo social de confianza, teniendo como base el modelo predictivo de esta investigación para evaluar la calidad percibida con sus redes de apoyo en pacientes con VIH/SIDA.

## 18. Referencias

- Acuña, L., Sánchez, P., Pulido, D. C., Gutiérrez, A., Uribe, D., Valencia, O., &  
Giraldo, L. (2015). *Situación del VIH en Colombia 2015. Fondo Colombiano de Enfermedades de alto costo*. Recuperado de: <https://cuentadealtocosto.org/site/images/Publicaciones/Situación%20del%20VIH%20en%20Colombia%202015.pdf>
- Affleck, G., Pfeiffer, C., Tennen, H., & Fifield, J. (1988). Social support and psychosocial adjustment to rheumatoid arthritis: quantitative and qualitative findings. *Arthritis Care and Research*, 1(2), 71–77.
- Agudelo, C.A., Cardona, J., Ortega, J., & Robledo, R. (2011). Sistema de salud en Colombia: 20 años de logros y problemas. *Ciência & Saúde Coletiva*, 16(6), 2817-2828. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232011000600020>
- Aguilar, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en Tabasco*, vol. 11, núm. 1-2. pp. 333-338. Recuperado en: <http://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>
- Alvares Morales, N., Ferray, M., González, I., & Muñiz, S. (2006). Enfoque biopsicosocial del VIH/SIDA. *Revista de Ciencias Médicas La Habana*. 12(2). 92-118. Recuperado en: <http://revcmhabana.sld.cu/index.php/rcmh/article/view/237/html>
- Álvarez Síntes R. Temas de Medicina General Integral: Ciudad de La Habana: Ciencias Médicas; 2001; Vol 1 Salud y Medicina.

Aranda, C., Pando, M. (2013). Conceptualización del apoyo social y las redes de apoyo social. *Revista de Investigación en Psicología*, 16(1), 233-245. Recuperado de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/viewFile/3929/3153>

Arrivillaga, M. (2010). Análisis de las barreras para la adherencia terapéutica en mujeres colombianas con VIH/SIDA: cuestión de derechos de salud. *Salud Pública de México*, 52(4), 350-356. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/S0036-36342010000400011>

Arrivillaga, M., Salcedo, J.P. (2012). Intersecciones entre posición socioeconómica, mecanismos psicológicos y comportamientos de adherencia en VIH/SIDA: aproximación cualitativa desde la perspectiva del curso de vida. *Pensamiento Psicológico*, 10(2): 49-64

Atkinson, R. (1998). The life story interview. *Qualitative Research Method Series*. 44.

Asamblea General de las Naciones Unidas. (2001). Declaración de compromiso en la lucha contra el VIH/SIDA. Recuperado de: <https://undocs.org/es/A/RES/S-26/2> [http://data.unaids.org/publications/irc-pub03/aidsdeclaration\\_es.pdf](http://data.unaids.org/publications/irc-pub03/aidsdeclaration_es.pdf)

Asamblea General de las Naciones Unidas. (2016). Declaración Política sobre el VIH

y el SIDA: en la vía rápida para acelerar la lucha contra el VIH y poner fin a la epidemia del SIDA para 2030. Recuperado de:

[https://www.unaids.org/sites/default/files/media\\_asset/2016-political-declaration-HIV-AIDS\\_es.pdf](https://www.unaids.org/sites/default/files/media_asset/2016-political-declaration-HIV-AIDS_es.pdf)

Barragán, J. A. & Manrique, F. G. (2010). Validez y confiabilidad del SERVQHOS para enfermería en Boyacá, Colombia. *Avances en Enfermería*, 28(2), 48-61. Recuperado de: <http://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/21376/22431>

Barragán, J. A. & Moreno, C. (2013). Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos. *Enfermería Global*, 12(1):217-30.

Bellón, J.A., Delgado, A., Luna del Castillo, J.D. & Lardelli, P. (1996). Validez y fiabilidad del cuestionario de apoyo social funcional Duke-UNC-11. *Atención Primaria*, 18, 153-163.

Bernal, F. (2016). Farmacología de los antirretrovirales. *Revista Médica Clínica Condes*, 27(5), 682-697. Recuperado de: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-farmacologia-de-los-antirretrovirales-S0716864016300943>

Boletín Epidemiológico Semanal. (2018). Semana epidemiológica 47: 18 al 24 de noviembre. *Instituto Nacional de Salud de Colombia*. Recuperado de: <https://www.ins.gov.co/buscador-eventos/BoletinEpidemiologico/2018%20Bolet%C3%ADn%20epidemiol%C3%B3gico%20semana%2047.pdf>

Borré, Y., Lenis, C., González, G. (2014). Utilidad del cuestionario SERVQHOS-E para medir calidad percibida de la atención de enfermería. *CES Salud Pública*, 5(2): 127-36

- Borre, Y. & Vega, Y. (2014). Calidad Percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. *Ciencia y Enfermería*, XX (3), 81-94. Recuperado de: [http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v20n3/art\\_08.pdf](http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v20n3/art_08.pdf)
- Bran L, Palacios L, Posada IC, Bermúdez V. (2017). Concepto sociocultural del VIH y su impacto en la recepción de campañas de promoción de la salud en Medellín. *Rev Cienc Salud*. 2017;15(1):59-70. doi: <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/revsalud/a.5378>
- Broadhead, W.E., Gehlbach, S. H., Degruy, F.V., & Kaplan, B. H. (1988). The Duke-UNC functional social support questionnaire: measurement of social support in family medicine patients. *Medical Care*, 26, 709-723.
- Caminal, J. (2001). La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. *Revista de Calidad y Asistencia*, 16, 276-79.
- Centro Nacional para la Prevención y el control del VIH/SIDA (CENSIDA). (2014). *Guía nacional para la prevención del VIH y SIDA*. Recuperado de: [http://www.censida.salud.gob.mx/descargas/principal/GUIA\\_NACIONAL\\_2014.pdf](http://www.censida.salud.gob.mx/descargas/principal/GUIA_NACIONAL_2014.pdf)
- Centro Nacional para la Prevención y el control del VIH/SIDA (CENSIDA). (2016). *Resumen de la Vigilancia Epidemiológica del Registro Nacional de Casos SIDA al 15 de noviembre de 2016*. Recuperado de: [http://www.censida.salud.gob.mx/descargas/epidemiologia/RN\\_DIA\\_MUNDIAL\\_2016a.pdf](http://www.censida.salud.gob.mx/descargas/epidemiologia/RN_DIA_MUNDIAL_2016a.pdf)

Center for Disease Control and Prevention. (1993). Revised classification system for

HIV infection and expanded surveillance case definition for AIDS among adolescent and adults. *MMWR* 1992; 41(No. RR-17):1-19.

Codina C, Martin MT, Ibarra O. (2002). La infección por el virus de la

inmunodeficiencia humana En Gamundi Planas MC. *Farmacia Hospitalaria* Tomo 2 pp 1493-1516. Madrid: Ed. *Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria*. Recuperado en:

<https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/fhtomo2/CAP21.pdf>

Cohen, S., Syme, S. L. (1985). *Social support and health*. Nueva York: Academic

Press En Rivas-Diez, R. (2013). Apoyo Social Funcional en mujeres de la población general y en mujeres maltratadas chilenas: Propiedades psicométricas del Duke-UNC-1. *Rev Iberoam Diagn Ev*, 36(2), 9-27

Conner, M. & Sparks, P. (1995). *The theory of Planned Behaviour and health*

behaviours. In M. Conner & P. Norman (Eds.). *Predicting Health Behaviour*. (pp. 121-162). Buckingham: Open University Press.

Costa, T. L., Oliveira, D.C., Gomes, A.M.T., & Formozo, G.A. (2014). Calidad de

vida y personas viviendo con SIDA: Relación con aspectos sociodemográficos y de salud. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 22(4), 582-590. Recuperado de: doi10.1590/0104-1169.3350.2455 [www.eerp.usp.br/rlae](http://www.eerp.usp.br/rlae)

Creswell J. (1998). *Qualitative inquiry and research design. Choosing among five traditions*, Thousand Oaks, California: Sage.

- Crook, J., Browne, G., Roberts, J. & Gafni, A. (2005). Impact of support services provided by a community-based AIDS service organization on persons living with HIV/AIDS. *Journal Association Nurses AIDS Care*, 16, 39-49.
- Cuadra, S.M., Zarco, A., Infante, C., & Morrison, Ken. (2009). Procesos estigmatizadores en los servicios de salud en México. En C. Magis. H. Barrientos. (Ed.), *VIH/SIDA y Salud Pública Manual para personal de salud* (pp. 181-187). Cuernavaca, Morelos, México: Centro Nacional para la Prevención y el control del VIH/SIDA (CENSIDA). Recuperado de: <http://www.censida.salud.gob.mx/descargas/biblioteca/manualvihsidaysaludpub.pdf>
- Cubero, M., Santamaría, A. (2005). Psicología cultural: Una aproximación conceptual e historia al encuentro entre mente y cultura. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 23:15-31
- Cunha, G. H., Teles, M. L., Gir, E., Aquino, P., Bezerra, A. K., & Gimenez, M. T. (2015). Calidad de vida de hombres con SIDA y el modelo de la determinación social de la salud. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 23(2), 183-191. Recuperado de: doi: 10.1590/0104-1169.0120.2541 [www.eerp.usp.br/rlae](http://www.eerp.usp.br/rlae)
- Dabas, E., Najmanovich, D. (1995). Redes sociales: el lenguaje de los vínculos. Hacia la reconstrucción y el fortalecimiento de la sociedad civil. Buenos Aires, Paidós.
- De la Revilla, L., Marcos, B., Castro, J. A., Aybar, R., Marín, I., Mingorance, I. (1994). Percepción de salud apoyo social y función familiar en VIH positivo. *Aten Primaria*, 13: 21-6.

Deming, WE. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*.

Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Diario Oficial. (1993). Ley 100 de 1993. [Última actualización 26 junio 2019].

Recuperado de:  
[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0100\\_1993.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html)

Diario Oficial. (2005). Ley 972 de 2005. [Última actualización 26 junio 2019].

Recuperado de:  
[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0972\\_2005.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0972_2005.html)

Diario Oficial. (2003). Acuerdo 248 de 2003. *Normatividad y Cultura*. Imprenta

Nacional de Colombia. Recuperado de:  
<http://svrpubindc.imprenta.gov.co/diario/index.xhtml;jsessionid=1ce0471dfe2c8852f1cae48e02dd>

Diario Oficial de la Federación. (1917). Constitución Política de los Estados Unidos

Mexicanos. [Última reforma 6 junio 2019]. Recuperado de:  
[http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1\\_060619.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_060619.pdf)

Diario Oficial de la Federación. (1984). Ley General de Salud. [Última actualización

12 julio 2018]. Recuperado de:  
[http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/142\\_241218.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/142_241218.pdf)

Diario Oficial de la Federación. (2003). Ley Federal para Prevenir y Eliminar la

Discriminación. [Última actualización 21 junio 2018]. Recuperado de:  
[http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/262\\_210618.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/262_210618.pdf)

Diario Oficial de la Federación. (2010). Norma Oficial Mexicana (NOM-010-SSA2-2010) para la Prevención y control de la infección por Virus de Inmunodeficiencia Humana. Recuperado de:  
<http://www.censida.salud.gob.mx/descargas/drhumanos/NOM-010-SSA2-2010.pdf>

Diario Oficial de la Federación. (1995). Norma Oficial Mexicana (NOM-007-SSA2-1993) atención de la mujer durante el embarazo, parto y puerperio y del recién nacido. Recuperado de:  
<http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/nom/007ssa23.html>

Diario Oficial de la Federación. (1994). Norma Oficial Mexicana (NOM-005-SSA2-1993) de los servicios de planificación familiar. Recuperado de:  
<http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/nom/005ssa23.html>

Diario Oficial de la Federación. (2003). Norma Oficial Mexicana (NOM-039-SSA2-2002) para la prevención y control de las infecciones de transmisión sexual. Recuperado de: <http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/nom/039ssa202.html>

Diario Oficial de la Federación. (2013a). Norma Oficial Mexicana (NOM-006-SSA2-2013) para la prevención y control de la tuberculosis. Recuperado de:  
[http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5321934&fecha=13/11/2013](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5321934&fecha=13/11/2013)

Diario Oficial de la Federación. (2013b). Norma Oficial Mexicana (NOM-012-SSA3-

2012) que establece los criterios para la ejecución de proyectos de investigación para la salud en seres humanos. Recuperado de: [http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5284148&fecha=04/01/2013](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5284148&fecha=04/01/2013)

Diario Oficial de la Federación. (2013c). Norma Oficial Mexicana (NOM-017-SSA2-

2012) para la vigilancia epidemiológica. Recuperado de: [http://187.191.75.115/gobmx/salud/documentos/manuales/00\\_NOM-017-SSA2-2012\\_para\\_vig\\_epidemiologica.pdf](http://187.191.75.115/gobmx/salud/documentos/manuales/00_NOM-017-SSA2-2012_para_vig_epidemiologica.pdf)  
<https://www.gob.mx/salud/documentos/manuales-para-la-vigilancia-epidemiologica-102563>

Díaz Granados, C., Álvarez, C., Prada, G., León Martínez, F., & Sarmiento, C. (2017)

*Guía para el manejo del VIH/SIDA basada en la evidencia Colombia. Programa de Apoyo a la Reforma de Salud.* Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/GUIA%20PARA%20EL%20MANEJO%20DE%20VIH%20SIDA.pdf>

Dilthey, W. (1948). *Introducción a las ciencias del espíritu*. Madrid, España: Calpe.

Duque, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15 (25), 64-80. Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>

Evans, J. R & Lindsay, W. M. (2008). *Administración y control de la calidad*. México: Interna. Cengage Learning.

Fajardo, D. C. (2008). Calidad de la atención, Ética Médica y Medicina Defensiva

Revista CONAMED, 13 (4), 3-4 Recuperado de:  
<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=60570>

Fernández, A. M., Bujalance, M. J., Leiva, F., Martos, F., García, J. & Sánchez, F.

(2001). Salud autopercebida apoyo social y familiar de los pacientes con enfermedad pulmonar obstructiva crónica. *MEDIFAM*, 11: 530-539.

Fernández, J., Arce, F., & Tejedor M. (2007). Gestión de la Actividad Médica. En J.

L., Temes Montes & M., Mengibar. (2011). *Gestión Hospitalaria*. McGraw-Hill Interamericana: Madrid, España. Recuperado de:  
<https://accessmedicina.mhmedical.com/book.aspx?bookid=1492>

Ferrarotti, F. (1988). *Biografía y ciencias sociales*. San José, Costa Rica: FLACSO.

Finfgeld-Connett, D. (2005). Clarification of social support. *Journal of Nursing*

Scholarship, 37(1):4-9. doi:10.1111/j.1547-5069.2005.00004.x

Flórez L. (2007). *Psicología social de la salud promoción y prevención*. Bogotá,

Colombia: Manual Moderno Ltda.

Gaceta Constitucional. (1991). Constitución Política de Colombia. [Última

actualización 26 junio 2019]. Recuperado de:  
<http://www.secretariassenado.gov.co/index.php/constitucion-politica>

García, R. E. (2001). *El concepto de calidad y su aplicación en medicina*. *Rev. Med.*

Chile, 129(7). Recuperado de:  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0034-98872001000700020&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0034-98872001000700020&script=sci_arttext)

Gómez, O., Sesma, S., Becerril, V. M., Knaul, F.M., Arreola, H., & Frenk, J. (2011).

Sistema de Salud de México. *Salud Pública de México*, 53(2), 220-232.  
Recuperado de: <http://www.paginaspersonales.unam.mx/files/165/salud.pdf>

González, A., López, M., Zapata, R., Cala, V., Dalouh, R. (2016). Investigación Educativa y salud transcultural en contextos multiculturales. *Editorial Universidad de Almería*.

Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4).

Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Díaz de Santos.

Gurau, C. (2003). Tailoring e-service quality through CRM. *Managing Service Quality*, 13(6), 520-531.

Guzmán, J. M., Huenchuan, S., Montes de Oca, V. (2003). Redes de apoyo social de las personas mayores: marco conceptual. *Rev Notas de Población*, 30(77), 35-70.  
Recuperado de:  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37714/1/NP03077\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37714/1/NP03077_es.pdf)

Hekman, T. C., Somlai, A. M., Sikkema, K. J., Kelly, J. A., & Franzoi, S. L. (1997).

Psychosocial predictors of life satisfaction among persons living with HIV infection and AIDS. *Journal Association Nurses AIDS Care*, 8, 21-30.

Hernández, M. G., Carrasco, G. M. R., Rosell, C. F. (2010). Título: Evaluación de las

principales redes de apoyo informal en adultos mayores del Municipio Cerro. *Publicación Periódica de Gerontología y Geriatría*, 5(1): 1-11

Herrera, C., Campero, L., Caballero, M., & Kendall, T. (2008). Relación entre

médicos y pacientes con VIH: Influencia de apego terapéutico y calidad de vida. *Revista Saúde Pública*, 42(2), 249-255

Hogan CM, Hammer SM. Host determinants in HIV infection and disease: part 1: cellular and humoral responses. *Ann Intern Med* 2001; 134:761-76.

House, J.S., Kahn, R. L. (1985). Measures and concepts of social support. En S.

Cohen, S., Syme, S. L. (eds.) Social support and health (pp. 83-108). Nueva York: Academia Press.

Hwang, S. (2007). Utilizing qualitative data analysis software: A review of

ATLAS.ti. *Social Science Computer Review*, 26(4), 519–527. doi:10.1177/0894439307312485

INEGI. (2013). Clasificador para la codificación de la actividad económica.

Recuperado de:  
<http://www.inegi.gob.mx/inegi/contenidos/espanol/clasificadores/clasificador%20de%20actividad%20economica.pdf>

Infante, C., Zarco, A., Magali-Cuadra, S., Morrison, K., Caballero, M., Bronfman, M.

et al., (2006). El estigma asociado al VIH/SIDA: el caso de los prestadores de servicios de salud en México. *Salud Pública de México*, 48, 141-150

Instituto Nacional de Salud. (2018). *Informe de evento VIH/SIDA Colombia: Periodo*

*VI de 2018. Proceso vigilancia y análisis del riesgo en salud pública.* Ministerio de salud de Colombia Recuperado de: <http://www.ins.gov.co/buscador-eventos/Informesdeevento/VIH-SIDA%20SEMESTRE%20I%202018.pdf>

Jiménez, M., Ortega, V. M. C., Cruz, A. G., & Cruz, C. M. (2003). Satisfacción del usuario como indicador de calidad. *Revista Mexicana de Enfermería y Cardiología*, 11(2): 58-65.

Juarez-Vílchez, J.P., Pozo, E. J. (2010). Percepciones sobre comportamientos sexuales de

riesgo en personas que viven con VIH/SIDA y reciben tratamiento antirretroviral en piura, Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 27(1): 31-37.

Kaplan, R. M., Patterson, T. L., Kerner, D., & Grant I. (1999). Apoyo social y salud en los trastornos por inmunodeficiencia adquirida. En E., Remor. (2002) Apoyo social y calidad de vida en la infección por el VIH. *Aten Primaria*, 30 (3): 143-149.

Katz, P. P., & Neugebauer, A. (2001). Does satisfaction with abilities mediate the relationship between the impact of rheumatoid arthritis on values activities and depressive symptoms? *Arthritis Rheumatism*, 45, 263-269.

Lalezari JP, Henry K, O`Eran M. Enfuvirtide, an HIV-1 fusion inhibitor, for drug-resistant HIV infection in North and South America. *N Engl J Med.* 2003; 348:2175-85.

Landero R. y González M. (2003). Autoeficacia y escolaridad como predictores de la información sobre VIH/SIDA en Mujeres. *Revista de Psicología Social*, 18 (1), 61-70.

Latkin, C. A., & Knowlton, A. R. (2015). Social Network Assessments and Interventions for Health Behavior Change: A Critical Review. *Behavioral Medicine (Washington, D.C.)*, 41(3), 90–97.

Leite, R., Oliveira, D.C., Costa, T. L., Maques, S.C., Pereira, E.R., & Gomes, A.M.T.

(2017). Calidad de vida de personas conviviendo con VIH/SIDA: Relación temporal, sociodemográfica y perceptiva de la salud. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 25(e2874), 1-10. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.1258.2874>  
[http://www.scielo.br/pdf/rlae/v25/es\\_0104-1169-rlae-25-2874.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v25/es_0104-1169-rlae-25-2874.pdf)

Levy, R.W., Rayner, C.R., Fairley, C.K., Kong, D. C. M., Mijch, M. B., Costello, R.

N., McArthur, C. (2004). Multidisciplinary HIV adherence intervention: a randomized study. *Aids Patient Care & Stds.* 18 (12): 728-35.

Lewis, R. B. (2004). NVivo 2.0 and ATLAS.ti 5.0: A comparative review of two popular qualitative data-analysis programs. *Field Methods*, 16(4), 439–464. doi: 10.1177/1525822X04269174

- Lewis, R.C. & Booms, B.H. (1983). The marketing aspects of service quality. In Berry, L., Shostack, G. & Upah, G. *Emerging Perspectives in Service Marketing* (pp. 99-107). Chicago: American Marketing Association.
- Lin, N.; Dean, A. & Ensle, W. M. (1981). Development of social support scales. Proceedings of the Third Biennial Conference on Health Survey Methods. Washington, DC: National Center for Health Services Research.
- Lohr, K., Wehling, H. (1991). Medicare: A strategy for quality assurance, I: A recapitulation of the study and a definition of quality of care. *Quality Review Bulletin*, 17(1), 6-9.
- Lomnitz, L. A. (1977). Cómo sobreviven los marginados. *Editorial Siglo XXI* En Guzmán, J. M., Huenchuan, S., Montes de Oca, V. (2003). Redes de apoyo social de las personas mayores: marco conceptual. *Rev Notas de Población*, 30(77), 35-70. Recuperado de: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37714/1/NP03077\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37714/1/NP03077_es.pdf)
- Lomnitz, L. A. (1994). Redes social, cultura y poder: ensayos de antropología latinoamericana. Editorial Miguel Ángel Porrúa.
- Lopata, Z. H., (1978). The absence of community resources in support systems of urban widows. *The Family Coordinator*, 27(4), 383-388. Recuperado de: <https://www.jstor.org/stable/583441>
- López, N., Keijzer, B. (2011). Representaciones sociales del cuidado de la salud en mujeres portadoras del VIH que asisten al CAPASITS-CEMEV, Xalapa (Tesis de Maestría en Salud Pública). Universidad Veracruzana, Xalapa,

Veracruz, México. Recuperado de:  
<http://cdigital.uv.mx/handle/123456789/29993>

López, N. (2014). Redes sociales de apoyo de mujeres que viven con VIH en Veracruz, México. *Revista Electrónica Medicina, Salud y Sociedad*, 4(3). Recuperado de: <http://revistas.uv.mx/index.php/REMSyS/article/view/1122>

Maertens, J. A. (2011). *Barriers to nutrition management among people living with HIV on antiretroviral therapy* (Doctoral Dissertation). Colorado State University, Fort Collins, Colorado. Recuperado de: <https://pdfs.semanticscholar.org/6740/9fe0cc0add9d49d84c6a0203a515f47d6365.pdf>

Magis, C. & Parrini, R. (2009). Nuestra Epidemia el SIDA en México 1983-2002. En C., Magis. & H., Barrientos (Ed.), *VIH/SIDA y Salud Pública Manual para personal de salud* (pp. 37-46). Cuernavaca, Morelos, México: Centro Nacional para la Prevención y el control del VIH/SIDA (CENSIDA). Recuperado de: <http://www.censida.salud.gob.mx/descargas/biblioteca/manualvihsidaysaludpub.pdf>

Maguire, L. (1980). The interface of social workers with personal networks. *Social Work with Groups*, 3(3), 39-49 En Guzmán, J. M., Huenchuan, S., Montes de Oca, V., (2003). Redes de apoyo social de las personas mayores: marco conceptual. *Rev Notas de Población*, 30(77), 35-70. Recuperado de: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37714/1/NP03077\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37714/1/NP03077_es.pdf)

Mallimaci, F. & Gimenez, V. (2014). *Historia de vida y métodos biográficos*.

*Estrategia de investigación cualitativa.* Recuperado de:  
<http://pdfhumanidades.com/sites/default/files/apuntes/77%20-%20Mallimaci%20y%20Gimenez%20Beliveau%20Historias%20de%20vida%20y%20metodo%20biografico.PDF>

Mallimaci, F, Giménez Béliveau V. (2006). Historia de vida y métodos biográficos.

*Estrategias de Investigación cualitativa.*

Martin, L. & Grau, J. A. (2004). La investigación de la adherencia terapéutica como un problema de la psicología de la salud. *Psicología y Salud*, 14, 89-99.

Maya-Jariego, I., Holgado, D. (2017). 7 ejemplos de intervención basada en redes.

*Revista Hispana para el Análisis de Redes Sociales*, 28(2),145-163

Méderi. (2019). *Programa B24. Bogotá Colombia*. Recuperado de:

<https://www.Méderi.com.co/servicios/servicios-complementarios/vih>

Mella, R., González, L., D'appolonio, J., Maldonado, I., Fuenzalida, A., Díaz, A.

(2004). Factores Asociados al Bienestar Subjetivo en el Adulto Mayor. *Psykhé*, 13(1):79-89.

Melguizo Jiménez, M. (2002). Comentario editorial sobre Remor E. (2002). Apoyo

social y calidad de vida en la infección por el VIH. *Atención Primaria*, 30 (3), 143-149

Ministerio de la protección social. (1997). Decreto número 1543 de 1997. Recuperado

de:<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Decreto-1543-de-1997.pdf>

Ministerio de la protección social. (2006). Resolución número 3442 de 2006.

Recuperado de:  
[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/RESOLUci%C3%93N%203442%20DE%202006.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUci%C3%93N%203442%20DE%202006.pdf)

Ministerio de la Protección Social. (2011). Guía de prevención VIH/SIDA: Jóvenes en contexto de vulnerabilidad. *Fondo de población de las Naciones Unidas UNFPA*. Bogotá. Recuperado de:  
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/guias-jovenes-vih.pdf>

Ministerio de Salud de Colombia. (1993). Resolución 8430 de 1993. *Repositorio Institucional Digital*. Recuperado de:  
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/paginas/freeseachresults.aspx?k=resolucion%208430&ss=Todos>  
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.pdf>

Ministerio de Salud de Colombia. (2017). Calidad y Humanización de la atención.

Recuperado de:  
<https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PI/Paginas/calidad-humanizacion-atencion.aspx>

Ministerio de Salud de Colombia. (2013). *Plan Decenal de Salud Publica 2012-2021*.

Recuperado de:  
<https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/Plan%20>

[Decenal%20%20Documento%20en%20consulta%20para%20aprobaci%C3%B3n.pdf](#)

Mira, J. J., Aranaz, J., Rodríguez-Marin J., Buil, J. A., Castell, M., & Vitaller, J.

(1998). SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. *Medicina Preventiva*, 4, 12-18

Muñiz Vega S. Enfoque social del VIH/ SIDA (Trabajo de Filosofía). (2005). La Habana

Naciones Unidas. (1995). Informe de la Conferencia Internacional sobre la Población

y el Desarrollo El Cairo 1994. Recuperado de: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N95/231/29/PDF/N9523129.pdf?OpenElement>

Namir S, Wolcott, D. L., & Fawzy, F. I. (1989). Social support and HIV spectrum disease: clinical and research perspectives. *Psychiatry Medical*, 17, 97-105.

Neri, R. H., & Aguirre, H. G. (2012). Calidad de la atención médica. *Secretaria de salud de México*. Recuperado de: [http://www.calidad.salud.gob.mx/site/editorial/docs/dgr-editorial\\_01D.pdf](http://www.calidad.salud.gob.mx/site/editorial/docs/dgr-editorial_01D.pdf)

Numpaque-Pacabaque A, Rocha-Buelvas A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 64 (4), 715-20.

ONUSIDA. (2015). *Estimaciones sobre el VIH y el SIDA 2015*. Recuperado de

<http://www.unaids.org/es/regionscountries/countries/colombia>

OPS. (2000). Promoción de la salud sexual Recomendaciones para la acción.

Recuperado de: [http://www.e-sanitas.edu.co/Diplomados/VIH/Modulo%201/lecturas/Promocion\\_de\\_Salud\\_Sexual%20OMS%202000.pdf](http://www.e-sanitas.edu.co/Diplomados/VIH/Modulo%201/lecturas/Promocion_de_Salud_Sexual%20OMS%202000.pdf)

Organización Mundial de la Salud. (2016). Clasificación Internacional de

Enfermedades (CIE-10). Recuperado de: <https://icd.who.int/browse10/2016/en>

Organización Mundial de la Salud (2004). *Adherencia a los tratamientos a largo*

*plazo: pruebas para la acción*. Recuperado el 15 junio de 2019 <http://iris.paho.org/xmlui/handle/123456789/41182>

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service

Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4),41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item

scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Piña, J.A. & Rivera, B.M. (2007). Validación del cuestionario de apoyo social

funcional en personas seropositivas al VIH del noroeste de México. *Ciencia y Enfermería*, 13(2), 53-63. Recuperado de: doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532007000200007>

Ponce, J. M., Velázquez, A., Márquez, E., López, L., & Bellido, M., Luz. (2009).

Influencia del apoyo social en el control de las personas con diabetes. *Index de Enfermería*, 18(4), 224-228. En: Aranda, C., Pando, M. (2013). Conceptualización del apoyo social y las redes de apoyo social. *Revista de Investigación en Psicología*, 16(1), 233-245. Recuperado de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/viewFile/3929/3153>

Programa Conjunto de las Naciones Unidas sobre el VIH/SIDA (ONUSIDA, 2006).

Directrices internacionales sobre el VIH/SIDA y los derechos humanos Versión consolidada de 2006. Francia. Recuperado de: [https://www.unaids.org/sites/default/files/media\\_asset/jc1252\\_int\\_guidelines\\_es\\_0.pdf](https://www.unaids.org/sites/default/files/media_asset/jc1252_int_guidelines_es_0.pdf)

Programa Conjunto de las Naciones Unidas sobre el VIH/SIDA (ONUSIDA, 2011).

Sesión Extraordinaria de la Asamblea General de Naciones Unidas. Declaración Política sobre el VIH/SIDA: intensificación de nuestro esfuerzo para eliminar el VIH/SIDA. Recuperado de: <http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/65/L.77>

Programa Conjunto de las Naciones Unidas sobre el VIH/SIDA (2011).

*Orientaciones terminológicas.* Recuperado de : [http://files.unaids.org/en/media/unaids/contentassets/documents/unaidspublication/2011/JC2118\\_terminology-guidelines\\_es.pdf](http://files.unaids.org/en/media/unaids/contentassets/documents/unaidspublication/2011/JC2118_terminology-guidelines_es.pdf)

Programa Conjunto de las Naciones Unidas sobre el VIH/SIDA (ONUSIDA, 2017).

*Hoja informativa Día mundial del SIDA.* Recuperado de: [http://www.unaids.org/sites/default/files/media\\_asset/UNAIDS\\_FactSheet\\_es.pdf](http://www.unaids.org/sites/default/files/media_asset/UNAIDS_FactSheet_es.pdf)

Pulido, A. (2007). Reseña: Guías de promoción de la salud y prevención de

enfermedades en la salud pública, Modelo de gestión programática y guía para el manejo del VIH/SIDA, Guía para el manejo y modelo de prevención y control de la enfermedad renal crónica. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 6(13), 169-173. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v6n13/v6n13a09.pdf>

Remor, E.A. (2002). Apoyo social y calidad de vida en la infección por VIH.

*Atención Primaria*, 30, 143-149.

Rius, C., Binefa, G., & Casabona, J. (2004). Epidemiología de la infección por el

VIH/SIDA y su relación con otras infecciones de transmisión sexual. Perspectivas de futuro. *Enfermedades Infecciosas y Microbiología Clínica*, 22(7), 419-29. Recuperado de: <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermedades-infecciosas-microbiologia-clinica-28-articulo-epidemiologia-infeccion-por-el-vih-sida-S0213005X04731250>

Robledo, H. G., Meljem, J., Fajardo, G., & Olvera, D. (2012). El hexágono de la

calidad. En López, M, Duran, L. R., & Hernández, F. (2012). *La calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones: 12 años de experiencia* (pp.59-83). México: Secretaria de Salud. Recuperado de: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/60111/libro\\_02.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/60111/libro_02.pdf)

Secretaria de Salud de México. (2012). La calidad de la atención a la salud en México

a través de sus instituciones 12 años de experiencia. Recuperado de: [http://www.calidad.salud.gob.mx/site/editorial/docs/dgr-editorial\\_01A.pdf](http://www.calidad.salud.gob.mx/site/editorial/docs/dgr-editorial_01A.pdf)

Secretaria de Salud de México. (2014). Programa de Acción Especifico Respuesta al

VIH, SIDA e ITS 2013 – 2018. Recuperado de: [http://www.censida.salud.gob.mx/descargas/acerca/PAE\\_2013\\_2018\\_AUTO\\_RIZADA.pdf](http://www.censida.salud.gob.mx/descargas/acerca/PAE_2013_2018_AUTO_RIZADA.pdf)

Simbaqueba, J., Pantoja, C., Castiblanco, B., & Ávila, C. (2010). Voces Positivas Resultado del índice de estigma en personas que viven con VIH en Colombia. Recuperado de: [http://www.academia.edu/3887460/Voces\\_Positivas\\_Resultados\\_del\\_%C3%ADndice\\_de\\_Estigma\\_en\\_Personas\\_que\\_viven\\_con\\_VIH\\_en\\_Colombia](http://www.academia.edu/3887460/Voces_Positivas_Resultados_del_%C3%ADndice_de_Estigma_en_Personas_que_viven_con_VIH_en_Colombia)

Simmel, G. (1986). *El individuo y la libertad. Ensayos de crítica de la cultura*. Barcelona: Península.

Soto, L., Herrera, E., Andrade, Calva, Gaytán, Jáuregui, et al. (2011). *Guía de manejo antirretroviral de las personas con VIH*. World Health Organization. *Guidelines and policy briefs on HIV*. Recuperado de: [https://www.who.int/hiv/pub/guidelines/mexico\\_art.pdf](https://www.who.int/hiv/pub/guidelines/mexico_art.pdf)

Sousa, P. K. R., Torres, D. V. M., Miranda, K. C. L., & Franco, A. C. (2013). Vulnerabilidades presentes en la ruta vivida por pacientes con VIH / SIDA en falla terapéutica. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 66(2), 202-207. doi: <https://dx.doi.org/10.1590/S0034-71672013000200008>

Torres, D. V. M., & Miranda, K. C. L. (2010). Enfuvirtide in the treatment of AIDS patient: the turning point. *Ciência & Saúde Coletiva*, 15(Suppl.1), 1133-1142. <https://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232010000700021>

Trejo, A. M., Tuesca, R. J., & Mosquera, M. (2011). Niñez afectada con VIH/SIDA: Uso y acceso a servicios de salud en cinco ciudades colombianas. *Salus Uninorte*, 27(2), 171-184

- Uribe, A. F., & Orcasita, L.T. (2011). Evaluación de conocimientos, actitudes, susceptibilidad y auto eficacia frente al VIH/SIDA en profesionales de la salud. *Avances en Enfermería*, 29(2), 271-284.
- Varela, M. T., Salazar, I. C., & Correa, D. (2008). Adherencia al tratamiento en la infección por VIH/SIDA. Consideraciones teóricas y metodológicas para su abordaje. *Acta Colombiana de Psicología*, 11 (2), 101-113.
- Vargas, V., Valecillos, J., & Hernández, C. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales*, 19 (4), 663-671.
- Vergel, J. (2013). *Modos de transmisión del VIH - MoT Modelo para el análisis de la distribución de nuevas infecciones por el VIH en los grupos de exposición en Colombia*. Bogotá: ONUSIDA
- Vilato, L., Martin, L., Pérez, I. (2015). Adherencia terapeutica y apoyo social percibido en personas que viven con VIH/SIDA. *Revista Cubana de Salud Pública*, 41(4), 620-630.
- Vinaccia Alpi, S., Fernández, H., Quiceno, J. M., López Posada, M., & Otalvaro, C. (2008). Calidad de Vida Relacionada con la Salud y Apoyo Social Funcional en Pacientes Diagnosticados con VIH/SIDA. *Terapia Psicológica*, 26 (1), 125-132.
- Walker, Kenneth, Arlene MacBride y Mary Vachon (1977), "Social support networks and the crisis of bereavement", *Social Science and Medecine*, 11(1) En Guzmán, J. M., Huenchuan, S., Montes de Oca, V. (2003). Redes

de apoyo social de las personas mayores: marco conceptual. *Rev Notas de Población*, 30(77), 35-70. Recuperado de: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37714/1/NP03077\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37714/1/NP03077_es.pdf)

Weber M. (1969). *Economía y sociedad*. México: Fondo de Cultura Economica.

Yakob, B., Ncama, B. P. (2016). A socio-ecological perspective of access to and acceptability of HIV/AIDS treatment and care services: a qualitative case study research. *BMC Public Health*, 16:155 Doi: 10.1186/s12889-016-2830-6

Yanguas J., Leturia FJ. (2006). “Intervención psicosocial en personas mayores” En Aranda, C., Pando, M. (2013). Conceptualización del apoyo social y las redes de apoyo social. *Revista de Investigación en Psicología*, 16(1), 233-245. Recuperado de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/viewFile/3929/3153>

Yépez-Chamorro, MC., Ricaurte-Cepeda, M., Jurado, D. M. (2018). Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. *Univ. Salud*;20(2):97-110. doi: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.114>

Zeithaml, V., Berry, L. L., & Parasuraman A. (1988). Communication and Control Processes in Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52, 35-48.

## 19. Anexos

### Anexo 1. Cuestionario SERVQHOS sobre la calidad de atención en el servicio en pacientes con VIH/SIDA

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>SERVQHOS: ENCUESTA SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION EN EL SERVICIO</b><br/>         José J. Mira Solves, Jesús M<sup>a</sup> Aranz Andrés, Jose A. Buil Aina, Julián Vitallier y Jesús Rodríguez Marín<br/>         Adaptación: Julián Andrés Barragán Becerra</p> <p>Investigador Principal del presente estudio: Ft. Kenny Paola Ramírez Camargo</p> <p>Estimado Sr. / Sra:</p> <p>Quienes trabajamos en el Hospital estamos interesados en conocer su opinión acerca de la calidad del servicio del personal de salud que se le ha ofrecido durante su estancia en el mismo. Por este motivo nos permitimos dirigirnos a Ud. Con el propósito de solicitar su colaboración, con la seguridad de que su opinión y ayuda serán de gran utilidad para que podamos mejorar la calidad de la atención.</p> <p>Por supuesto que su colaboración es <b>totalmente voluntaria y completamente anónima</b>. Todo lo que diga será tratado de forma <b>absolutamente confidencial</b>.</p> <p>Una vez que haya contestado a todas las preguntas puede devolver la encuesta.</p> <p>Le agradecemos muy sinceramente su interés al leer esta carta y su atención para con nuestro trabajo, con la seguridad de que será en beneficio de todos.</p> | <p>Por favor rellene o marque las siguientes casillas, marque con una X:</p> <p>Edad (En Años) <input type="text"/> Indique si es HOMBRE <input type="checkbox"/> Estado Civil Soltero/a <input type="checkbox"/> Casado/a <input type="checkbox"/><br/>         MUJER <input type="checkbox"/> Viudo/a <input type="checkbox"/> Separado/a <input type="checkbox"/><br/>         Unión Libre <input type="checkbox"/></p> <p><b>Estudios Terminados:</b><br/>         Sin Estudios <input type="checkbox"/> Primarios <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Preparatoria <input type="checkbox"/><br/>         Licenciatura <input type="checkbox"/> Posgrado <input type="checkbox"/></p> <p><b>Actualmente usted esta:</b><br/>         Pensionado <input type="checkbox"/> Jubilado <input type="checkbox"/> Desempleado <input type="checkbox"/> Empleado <input type="checkbox"/> Hogar <input type="checkbox"/> Estudiante <input type="checkbox"/></p> <p style="text-align: center;">Utilice este espacio si quiere hacernos llegar alguna sugerencia</p> <p style="text-align: center;"><b>MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION</b></p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### SERVQHOS: ENCUESTA SOBRE LA CALIDAD DEL LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO

Basándose en su experiencia señale si la calidad de la atención en el servicio que le ha proporcionado el hospital ha sido mejor o peor de lo que esperaba. Si cree por ejemplo, que ha sido **MUCHO PEOR** de lo que esperaba, ponga una X en la casilla 1. Si ha sido **MUCHO MEJOR** de lo que esperaba, ponga una X en la casilla 5 y así sucesivamente.

| Clave Respuesta | La calidad de la atención en el servicio ha sido: |                         |                     |                             |                                |
|-----------------|---------------------------------------------------|-------------------------|---------------------|-----------------------------|--------------------------------|
|                 | Mucho peor de lo que esperaba                     | Peor de lo que esperaba | Como me lo esperaba | Mejor de lo que me esperaba | Mucho mejor de lo que esperaba |
|                 | 1                                                 | 2                       | 3                   | 4                           | 5                              |

|                                                                                                |   |   |   |   |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| En el Hospital:                                                                                |   |   |   |   |   |
| 1. La tecnología de los equipos que utiliza el personal de salud para hacer su trabajo ha sido | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. La experiencia (presentación personal) del personal de salud ha sido                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|                                                                                                                    |   |   |   |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 3. Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber dónde dirigirse en los servicios del hospital ha sido | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. El interés del personal de salud por cumplir lo que le promete ha sido                                          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| Clave<br>Respuesta | La calidad de la atención en el servicio ha sido: |                         |                     |                             |                                |
|--------------------|---------------------------------------------------|-------------------------|---------------------|-----------------------------|--------------------------------|
|                    | Mucho peor de lo que esperaba                     | Peor de lo que esperaba | Como me lo esperaba | Mejor de lo que me esperaba | Mucho mejor de lo que esperaba |
|                    | 1                                                 | 2                       | 3                   | 4                           | 5                              |

|                                                                                                      |   |   |   |   |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 5. El estado en que están los consultorios del Hospital (apariencia y comodidad) ha sido             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. La información que el personal de salud proporciona ha sido                                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. El tiempo de espera para ser atendido por el personal de salud cuando usted requiere algo ha sido | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. El interés del personal de salud por solucionar sus problemas ha sido                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. La puntualidad del personal de salud en atenderlo ha sido                                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. La rapidez con que consigue lo que necesita o pide al personal de salud ha sido                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. La disposición del personal de salud para ayudarlo cuando lo necesita ha sido                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. La confianza (seguridad) que el personal de salud transmite a los pacientes ha sido              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. La amabilidad (cortesía) del personal de salud en el trato con la gente ha sido                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. La preparación del personal de salud para hacer bien el trabajo (capacitación) ha sido           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. El trato personalizado que el personal de salud dan a los pacientes ha sido                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. La capacidad del personal de salud para comprender las necesidades de los pacientes ha sido      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| Marque con una X en la casilla que mejor refleje su atención:                                                                                                                            |                          |                          |                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Indique su nivel de Satisfacción global con la atención del personal de salud que ha recibido durante su estancia en el Hospital, sea por hospitalización, consulta externa o urgencias: |                          |                          |                          |
| 17. Muy satisfecho                                                                                                                                                                       | Satisfecho               | Poco Satisfecho          | Nada Satisfecho          |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. ¿Recomendaría este Hospital a otras personas por la atención que brinda el personal de salud?                                                                                        |                          |                          |                          |
| Sin dudarlo                                                                                                                                                                              | Tengo Dudas              | Nunca                    |                          |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                          |
| 19. ¿Le han practicado el personal de salud pruebas o procedimientos sin su permiso?                                                                                                     |                          |                          |                          |
| Sin dudarlo                                                                                                                                                                              | Tengo Dudas              | Nunca                    |                          |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                          |
| 20. A su juicio ha estado internado/a o en consulta externa en el Hospital:                                                                                                              |                          |                          |                          |
| Menos de lo necesario                                                                                                                                                                    | El tiempo Necesario      | Más de lo Necesario      |                          |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                          |
| 21. ¿Cree que ha recibido suficiente información sobre su estado de salud?                                                                                                               |                          |                          |                          |
| SI                                                                                                                                                                                       | NO                       |                          |                          |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/> |                          |                          |
| 22. Durante su hospitalización en el último año estuvo en el servicio de: _____                                                                                                          |                          |                          |                          |
| 23. El ingreso al Hospital se produjo: Programado <input type="checkbox"/> Por Urgencias <input type="checkbox"/>                                                                        |                          |                          |                          |
| 24. Número de veces que ha estado/ingresado en este Hospital en este año <input type="text"/>                                                                                            |                          |                          |                          |
| 25. Número de veces que estuvo/ingresado en este Hospital el año pasado <input type="text"/>                                                                                             |                          |                          |                          |
| 26. Desde que fecha es usuario del Hospital <input type="text"/>                                                                                                                         |                          |                          |                          |

## Anexo 2. Cuestionario Apoyo social funcional DUKE

### CUESTIONARIO DE APOYO SOCIAL FUNCIONAL (DUKE-UNC-11)

| <b>Instrucciones para el usuario:</b><br>En la siguiente lista se muestran algunas cosas que otras personas hacen por nosotros o nos proporcionan. Elija para cada una, la respuesta que mejor refleje su situación, según los siguientes criterios: |                         |                 |                  |                       |                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------|------------------|-----------------------|------------------------------------|
| PREGUNTAS                                                                                                                                                                                                                                            | 5                       | 4               | 3                | 2                     | 1                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                      | Tanto como deseo/quiero | Casi como deseo | Ni mucho ni poco | Menos de lo que deseo | Mucho menos de lo que deseo/quiero |
| 1. Recibo visitas de mis amigos y familiares                                                                                                                                                                                                         |                         |                 |                  |                       |                                    |
| 2. Recibo ayuda en asuntos relacionados con la casa                                                                                                                                                                                                  |                         |                 |                  |                       |                                    |
| 3. Recibo elogios y reconocimiento por hacer las cosas bien en el trabajo/casa*                                                                                                                                                                      |                         |                 |                  |                       |                                    |
| 4. Cuento con personas que se preocupan por lo que me pasa                                                                                                                                                                                           |                         |                 |                  |                       |                                    |
| 5. Recibo amor y afecto                                                                                                                                                                                                                              |                         |                 |                  |                       |                                    |
| 6. Tengo la posibilidad de hablar con alguien sobre problemas en el trabajo/casa                                                                                                                                                                     |                         |                 |                  |                       |                                    |
| 7. Tengo la posibilidad de hablar con alguien sobre problemas personales/familiares                                                                                                                                                                  |                         |                 |                  |                       |                                    |
| 8. Tengo la posibilidad de hablar con alguien sobre mis problemas económicos                                                                                                                                                                         |                         |                 |                  |                       |                                    |
| 9. Recibo invitaciones para socializar                                                                                                                                                                                                               |                         |                 |                  |                       |                                    |
| 10. Recibo consejos útiles cuando se presenta un acontecimiento importante                                                                                                                                                                           |                         |                 |                  |                       |                                    |
| 11. Recibo ayuda cuando estoy enfermo/a y en cama                                                                                                                                                                                                    |                         |                 |                  |                       |                                    |

\*Para las personas que no tengan un trabajo se tomara trabajo como el realizado en casa

**Anexo 3. Entrevista semiestructurada para pacientes con VIH/SIDA**  
**Indicaciones de la Entrevista**

**-Tema**

¿Qué percepción tienen los usuarios sobre la calidad en la atención de los programas de atención en VIH/SIDA y redes de apoyo social del servicio de instituciones de salud en Bogotá, Colombia y Pachuca de soto, Hidalgo México?

**-Objetivo**

Explorar y describir la percepción sobre la calidad de la atención de los usuarios de los programas de atención en VIH/SIDA y sus redes de apoyo social de servicio de instituciones de salud en Bogotá, Colombia y Pachuca de soto, Hidalgo, México.

**Ficha de Registro**

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| <b>Nombre:</b>                      |  |
| <b>Seudónimo:</b>                   |  |
| <b>Hijos:</b>                       |  |
| <b>Diagnóstico actual y otro:</b>   |  |
| <b>Tratamiento Antirretroviral:</b> |  |
| <b>Ciudad de Origen:</b>            |  |
| <b>Ciudad donde reside:</b>         |  |
| <b>Fecha de la Entrevista:</b>      |  |
| <b>Entrevistador:</b>               |  |

**PREGUNTAS**

**Conocimientos sobre VIH/SIDA:**

¿Qué es VIH/SIDA?

¿Cómo se transmite?

¿Cuáles son los cuidados ahora que vive con el diagnóstico?

¿Por qué medio o persona se enteró de esta información?

**Noticia de la infección:**

¿Cómo se enteró de su diagnóstico?

¿Qué sintió ante el diagnóstico?

**Cambio de vida:**

¿Cómo era su vida antes del diagnóstico?

¿Ha cambiado su vida después del diagnóstico?

**Calidad percibida de la institución: ISSSTE / Hospital Universitario Barrios Unidos Méderi HUBU**

¿La calidad en la atención que recibe en el Hospital es buena? ¿qué es bueno para usted?

¿Cómo se siente por la atención brindada por parte del personal de infectología?

¿Cómo se siente por la atención brindada por parte del personal médico?

¿Cómo se siente por la atención brindada por parte del personal de enfermería?

¿Cómo se siente por la atención brindada por parte del personal de psicología?

¿Cómo se siente por la atención brindada por parte del personal de trabajo social?

¿Cómo se siente por la atención brindada por parte del personal de nutrición?

¿Cómo se siente por la atención brindada por parte del personal de química?

¿Qué indicaciones médicas le han dado los profesionales de salud frente a su cuidado?

**Salud Mental:**

¿Qué preocupaciones le asaltan o temores a causa de su diagnóstico?

¿Ha tenido preocupaciones con respecto a su vida?

¿Ha tenido preocupaciones con respecto a su familia?

¿Ha tenido preocupaciones con respecto al dinero?

¿Ha tenido preocupaciones con respecto a la falta de aceptación?

¿Cuáles son las personas que lo motivan?

¿Qué situaciones lo impulsan a encontrarle sentido a su vida?

¿Ha tenido la percepción de abandono o discriminación? ¿Sí? ¿por qué?

¿Podría preguntarle cuáles eran sus creencias religiosas antes del diagnóstico?

¿Y ahora cuáles son sus creencias religiosas?

**Historia de Pareja:**

¿Tiene pareja actualmente? (Con pareja me refiero a una relación estable o una relación abierta: amigo con el que mantenga relaciones o la persona con la que este saliendo)

¿Le han provocado daños físicos o psicológicos por parte de su pareja actual?

¿Su pareja actual le brinda apoyo frente a su diagnóstico, lo motiva o por el contrario se ha sentido discriminado?

NOTA: Si responde no ¿Finalizo su relación anterior a causa del diagnóstico?

¿Ha pensado tener una relación ahora que sabe su diagnóstico?

**Redes:**

¿Qué piensa que son redes de apoyo?

¿Cuáles son las personas con la que siente mayor apoyo?

¿Toma a la institución como un apoyo? ¿Por qué si o no?

¿Toma a su familia, padres, tíos, primos como un apoyo? ¿Por qué si o no?

¿Toma a sus amigos como un de apoyo? ¿Por qué si o no?

¿Toma las personas de su trabajo como un apoyo? ¿Por qué si o no?

¿Tiene otro apoyo aparte de los anteriores mencionados?

¿Conoce organización (ONGs), Fundaciones, instituciones que brinden apoyo a usuarios con VIH/SIDA?

**Comunicación Interpersonal**

¿Conocen sus padres, hermanos, tíos, familia en general sobre su diagnóstico?

¿Cuáles es el motivo por el cual sus padres, hermanos, tíos, familia en general no conocen su diagnóstico?

¿Quiénes específicamente en su trabajo conocen su diagnóstico?

¿Cuáles es el motivo por el cual sus compañeros de trabajo no conocen su diagnóstico?

¿Cuáles son las reacciones de las personas al momento de conocer su diagnóstico?

¿Y qué actitud toman ante su diagnóstico?

### **Discriminación de la persona que vive con VIH/SIDA**

¿Ha experimentado el sentimiento de abandono de sus redes de apoyo? Y con esto me refiero a su familia, amigos, institución, compañeros de trabajo

¿Ha experimentado falta de aceptación a causa del diagnóstico en algún momento?

### **Tratamiento Antirretroviral**

¿Consume el medicamento de acuerdo con las indicaciones médicas proporcionadas por las instituciones y doctores?

¿Toma el medicamento en los horarios que debe?

¿Cuáles son los efectos positivos a causa del tratamiento?

¿Cuáles son los efectos negativos a causa del tratamiento?

### **Consumo de sustancias toxicas**

¿Consume bebidas alcohólicas? ¿En los últimos tres años ha consumido bebidas alcohólicas?

Cuántas copas

Cada cuánto

¿Cuándo fue la última vez que consumió alcohol?

¿Consume tabaco/cigarrillos? ¿En los últimos tres años ha consumido tabaco/cigarrillos?

Cuántos (cigarrillos o cajetillas)

Cada cuánto

¿Cuándo fue la última vez que consumió tabaco/cigarrillos?

¿Consume drogas? ¿En los últimos tres años ha consumido drogas?

Cuales

Cuanto (que cantidad)

Cada cuánto

¿Cuándo fue la última vez que consumió drogas?

### **Alimentación**

¿Tiene alguna dieta? Si responde no, preguntar ¿por qué?

¿Coménteme cuáles son los alimentos que consume a diario?

¿Qué alimentos consumía antes de saber su diagnóstico?

### **Sueño**

¿Cuénteme cómo son sus hábitos de sueño?

¿Cuántas horas al día duerme?

¿Siente que descansa cuando duerme?

### **Ejercicio**

¿Realizaba actividades físicas o ejercicio antes del diagnóstico?

¿Realiza actividades físicas o ejercicio actualmente que vive con VIH/SIDA?

¿El diagnóstico fue motivo de dejar o retomar esta actividad o ejercicio?

¿Cuáles cree que son los beneficios que les traen consigo mismo al realizar la actividad física o ejercicio?

**Anexo 4. Consentimiento informado para participantes de la investigación  
en ISSSTE en México**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN ISSSTE**

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por la **Ft. Kenny Paola Ramírez Camargo** de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. La meta de este estudio es evaluar y comprender la **Calidad percibida en la atención en VIH/SIDA y redes de apoyo social en usuarios del servicio de instituciones de salud en Bogotá, Colombia e Hidalgo, México.**

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en dos encuestas, los instrumentos a usar son: **Cuestionario SERVQHOS de calidad percibida en la atención en el servicio** el cual está dividido en tres partes: escala de aspectos tangibles e intangibles con 16 ítems puntuados de 1 a 5 (escala Likert) que miden calidad percibida, datos de opinión y datos sociodemográficos; el segundo instrumento **Cuestionario de apoyo social funcional (Duke-UNC-11)** consta de 11 preguntas que se miden en un formato tipo Lickert con cinco opciones de respuesta, que van de 1 (mucho menos de lo que deseo/quiero) a 5 (tanto como deseo/quiero). Y finalmente la **entrevista** semiestructurada, lo que conversemos durante la entrevista semiestructurada se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. Esto tomará aproximadamente veinticinco a treinta minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas y de acuerdo a la **Norma Oficial Mexicana NOM-010-SSA2-2010 Para la prevención y el control de la infección por Virus de la Inmunodeficiencia Humana** con los criterios de consentimiento informado citados allí.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

\_\_\_\_\_

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por \_\_\_\_\_. He  
sido informado (a) de que la meta de este estudio es

\_\_\_\_\_ Me han  
indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará  
aproximadamente \_\_\_\_\_ minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Kenny Paola Ramírez Camargo al correo [newyork.kenny@gmail.com](mailto:newyork.kenny@gmail.com)

\_\_\_\_\_  
Nombre del Participante

\_\_\_\_\_  
Firma del Participante

\_\_\_\_\_  
Fecha

\_\_\_\_\_  
Testigo 1

\_\_\_\_\_  
Testigo 2

**Anexo 5. Consentimiento informado para participantes de la investigación  
en Méderi HUBU Colombia aprobado por comité de ética e investigación  
de la Universidad del Rosario**



**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN**

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes. La presente investigación es conducida por la **Ft. Kenny Paola Ramírez Camargo** de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. La meta de este estudio es evaluar y analizar la *Calidad percibida en la atención en VIH/SIDA y redes de apoyo social en usuarios del servicio de instituciones de salud en Bogotá, Colombia e Hidalgo, México*. Para lo cual participaría en este estudio, la prueba tendrá lugar en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Hidalgo en Pachuca, México y Hospital Méderi Barrios Unidos en Bogotá, Colombia.

Si usted accede a participar en esta prueba, se le pedirá responder preguntas en dos encuestas en medio papel, los instrumentos a usar son: *Cuestionario de calidad percibida en la atención en el servicio* el cual está puntuado de 1 a 5 como opciones de respuesta; el segundo instrumento *Cuestionario de apoyo social funcional* con cinco opciones de respuesta. Y finalmente la *entrevista* con preguntas de orden social y personal como: conocimientos sobre VIH/SIDA, noticias del diagnóstico, cambio de vida, calidad percibida en la atención, salud mental, historia de pareja, redes de apoyo, comunicación interpersonal, discriminación de la persona que vive con VIH/SIDA, tratamiento antirretroviral, consumo de sustancias tóxicas, estilos de vida; lo que conversemos durante la entrevista semiestructurada se grabará (audio), de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado, todo lo que se hable es estrictamente confidencial. Esto tomará aproximadamente veinticinco a treinta minutos de su tiempo. La entrevista y cuestionarios los realizará la investigadora principal o en cuyo caso se contará con el apoyo de personal entrenado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas y de acuerdo a la **DECRETO NUMERO 1543 DE 1997** del Ministerio de la protección Social de Colombia en sus Art. 27 Normas para la Investigación Terapéutica y Art. 32 Deber de la Confidencialidad.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso le perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. El investigador principal es el único que tendrá acceso y conservación de las grabaciones en audio de las entrevistas y es el responsable de todo el proceso, de la información, de la custodia y destrucción del registro finalizado el proyecto y se garantiza su protección. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por \_\_\_\_\_.  
He sido informado (a) de que la meta de este estudio es \_\_\_\_\_.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente \_\_\_\_\_ minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Kenny Paola Ramírez Camargo al correo [newyork.kenny@gmail.com](mailto:newyork.kenny@gmail.com)

|                               |                              |                 |             |
|-------------------------------|------------------------------|-----------------|-------------|
| Nombre del Participante _____ | Firma del participante _____ | Testigo 1 _____ | Fecha _____ |
|                               |                              | Testigo 2 _____ |             |

Versión 0



**Comité de Ética  
en Investigación  
Universidad del Rosario  
APROBADO**



El Comité de Ética en Investigación de la Universidad del Rosario  
avala la ejecución del presente proyecto de investigación.

Puede comunicarse con nosotros en caso de tener alguna inquietud  
o si desea hacernos algún comentario:

**Dra. Diana Rocío Bernal**, Presidente Sala de Ciencias Sociales: [diana.bernal@urosario.edu.co](mailto:diana.bernal@urosario.edu.co)  
**Dr. Carlos Enrique Trillos**, Presidente Sala de Ciencias de la Vida: [carlos.trillos@urosario.edu.co](mailto:carlos.trillos@urosario.edu.co)  
**Dr. Juan Guillermo Pérez**, Secretario Técnico: [juangu.perez@urosario.edu.co](mailto:juangu.perez@urosario.edu.co)  
**Johanna Mayerly González**, Auxiliar Administrativa: [comite.etica@urosario.edu.co](mailto:comite.etica@urosario.edu.co)



Universidad del  
**Rosario**

Calle 12C No. 6-25. Bogotá D.C. Colombia  
Teléfono: (+57)(1) 2970200. Extensión: 3295



Comité de Ética  
en Investigación  
Universidad del Rosario  
**APROBADO**

**Anexo 6. Oficio aprobación de aplicación proyecto de investigación en  
ISSSTE**

 **ISSSTE**  
INSTITUTO MEXICANO DE SEGURIDAD SOCIAL  
Pachuca, Hidalgo, México

**HOSPITAL GENERAL "COLUMBA RIVERA OSORIO"**  
**ENSEÑANZA E INVESTIGACION COORDINACION DE**

"2018"

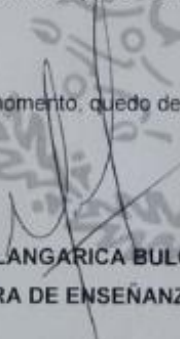
**No. HGP-CEI-004\*2018**

**Pachuca, Hgo., a 16 de Febrero de 2018**

**DR. JUAN MAURICIO PARDO**  
**DIRECTOR CIENTIFICO MEDERI**  
**HOSPITAL UNIVERSITARIO MAYOR**  
**MEDERI- RED HOSPITALARIA MEDERI**  
**P R E S E N T E**

Aprovecho la ocasión para enviar a usted un cordial saludo, y al mismo tiempo informarle que el protocolo de la C. Kenny Paola Ramírez Camargo, "Calidad percibida en la atención en VIH/SIDA y redes de apoyo social en usuarios del servicio de Instituciones de Salud en Bogotá Colombia e Hidalgo, México", coordinado por la Dra. Patricia Cabrera Morales, está debidamente autorizado por el Comité de ética y la Coordinación de Enseñanza.

Sin más por el momento, quedo de usted.



**DRA. MÓNICA LANGARICA BULOS**  
**COORDINADORA DE ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN**

 **ISSSTE**  
INSTITUTO MEXICANO DE SEGURIDAD SOCIAL  
Pachuca, Hidalgo, México

**HOSPITAL GENERAL**  
**"COLUMBA RIVERA OSORIO"**  
**COORDINACIÓN DE**  
**ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN**

Carretera México-Pachuca Km. 86.5, Col. ISSSTE, Pachuca, Hgo. C.P. 42080  
Tel. 011 771 71 1 31 33 Ext. 38738

*Anexo 7. Oficio aprobación de aplicación proyecto de investigación en  
HUBU Méderi por parte de comité de ética e investigación de la  
Universidad del Rosario*



**COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DEL ROSARIO  
SALA DE CIENCIAS DE LA VIDA**

**MIEMBROS**

CARLOS ENRIQUE TRILLO, PRESIDENTE  
MÉDICO CIRUJANO; MSc. EPIDEMIOLOGÍA

JUAN GUILLERMO PÉREZ CARRERO  
MÉDICO BIOTECNISTA;  
SECRETARIO TÉCNICO

CARLOS AUBERTO CALDERÓN  
MÉDICO; MSc. FARMACOLOGÍA

CARLOS GUILLERMO CASTRO  
ABOGADO; ESP. DERECHO MÉDICO SANITARIO

GILBERTO VANESSA ESPINOSA  
FONOAUDIÓLOGA; MSc y PhD EN CIENCIAS

JANIS CONSTANZA ROJAS  
BACTERIOLOGA; MSc. SALUD PÚBLICA;  
MSc. BIOÉTICA

KATHERINE QUINTERO PARRA  
QUÍMICA FARMACÉUTICA

LUISA FERNANDA RAMÍREZ  
PSICÓLOGA- PhD PSICOLOGÍA SOCIAL Y DE LA  
SALUD

MARCIA MUÑOZ GAYRÁN  
BIÓLOGA; MSc EN BIOLOGÍA

MARTHA BECÍ TORRES NARVÁEZ  
FISIOTERAPEUTA, MSc BIOÉTICA

RAMÓN FERRAZ NAFFIN  
LIC. EDUCACIÓN PhD MATEMÁTICAS

JOHANNA MAYRIT GONZÁLEZ  
AJEDREZ ADMINISTRATIVA



DVQ005 464-CV962

Bogotá D. C., 22 de agosto de 2018

Doctora

**KENNY PAOLA RAMÍREZ**

Investigadora Principal

Estudio: "Calidad percibida en la atención en VIH/SIDA y redes de apoyo social en usuarios del servicio de instituciones de salud en Bogotá, Colombia e Hidalgo, México"

Bogotá D. C.

Respetada investigadora:

El Comité de Ética en Investigación evaluó el proyecto: "Calidad percibida en la atención en VIH/SIDA y redes de apoyo social en usuarios del servicio de instituciones de salud en Bogotá, Colombia e Hidalgo, México".

Luego de su haber tenido en cuenta las observaciones efectuadas por el CEI-UR se APRUEBA el protocolo en referencia junto con toda la información anexa.

Para el Comité de Ética es importante acompañarla durante la ejecución del estudio. Por favor no dude en contactarnos en caso de tener alguna inquietud o de necesitar apoyo para el análisis de alguna situación específica.

De igual forma le recomendamos notificar cualquier modificación en la ejecución del estudio no expuesta en la aprobación inicial del proyecto.

Cordialmente,

  
**JUAN GUILLERMO PÉREZ MD, MSc**  
Secretario Técnico  
(CEI-UR)



c.c. Archivo

Proyectó: Martha Isabel Bautista

Este comité se rige por los lineamientos jurídicos y éticos del país a través de las resoluciones 8430 de 1993 y 2378 de 2008 del Ministerio de Salud y Protección Social. Igualmente, se siguen los acuerdos contemplados en la declaración de Helsinki (Fortaleza, Brasil 2013) y de la Conferencia Internacional de Armonización para las Buenas Prácticas Clínicas. Recuerde visitar nuestra página web, en donde encontrará información actualizada de los procedimientos del Comité de Ética en Investigación de la Universidad del Rosario, así como cursos en ética de la investigación de acceso libre.  
<http://www.urosario.edu.co/Servicios-al-investigador/Sistema-de-integridad-cientifica/>

DVQ005 464-CV962  
Página 1 de 1

Carrera 24 N° 63C-69 Bogotá  
Teléfono: 2970200 Ext. 3295  
E-mail: [comite.etica@urosario.edu.co](mailto:comite.etica@urosario.edu.co)

**Anexo 8. Oficio permiso para aplicación ISSSTE dirigido a director ISSSTE  
Pachuca, Hidalgo, México**

7118843  
7113834  
CH 28746

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO  
Instituto de Ciencias de la Salud  
School of Health Sciences  
Coordinación de Investigación  
Department of Research

HOSPITAL GENERAL "B" ISSSTE  
PACHUCA, HGO.  
DIRECCIÓN  
18 JUN 2017  
Cm 9 40

Civ/o/025/2017.

25 de mayo de 2017  
Asunto: Solicitud de Apoyo

DR. BERNARDO MARTÍNEZ CABALLERO  
DIRECTOR DEL HOSPITAL ISSSTE PACHUCA  
PRESENTE

Por este medio nos permitimos solicitar su apoyo para la realización del Protocolo (en documento anexo) titulado: "CALIDAD DE LOS PROGRAMAS DE ATENCIÓN EN VIH/SIDA Y REDES DE APOYO SOCIAL EN USUARIOS DEL SERVICIO DE INSTITUCIONES DE SALUD EN BOGOTÁ, COLOMBIA E HIDALGO, MÉXICO", que encabeza la FT. Kenny Paola Ramírez Camargo, estudiante de la Maestría en Salud Pública de esta casa de estudios

Agradecemos de antemano su atención.

ATENTAMENTE  
"AMOR, ORDEN Y PROGRESO"

M. C. ESP. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL  
DIRECTOR

  
DRA. REBECA GUZMAN SÁLDANA  
COORDINADORA DE INVESTIGACIÓN

HOSPITAL GENERAL "B" ISSSTE  
PACHUCA, HGO.  
Perú  
Hospitales  
electrónicos  
Hofuncho  
Coordinación de Enseñanza  
e Investigación

19 JUN 2017

STARS  
PROMOTOR



Grupo Ex Hacienda La Concepción S/N  
Carretera Pachuca-Atoyac  
San Agustín Tlaxiaca, Hidalgo, México; C.P. 42180.  
Teléfono: 02 (771) 71 729-00 Ext. 5194, 5116 y 4313  
psicologia@uah.edu.mx

www.uah.edu.mx

**Anexo 9. Oficio permiso para aplicación HUBU Méderi dirigido a director científico**



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO  
Instituto de Ciencias de la Salud  
School of Health Sciences  
Coordinación de Investigación  
Department of Research

Cinv/o/023/2017.

25 de mayo de 2017  
Asunto: Solicitud de Apoyo

DR. JUAN MAURICIO PARDO  
DIRECTOR CIENTÍFICO MEDERI  
HOSPITAL UNIVERSITARIO MAYOR MEDERI-  
RED HOSPITALARIA MEDERI  
PRESENTE

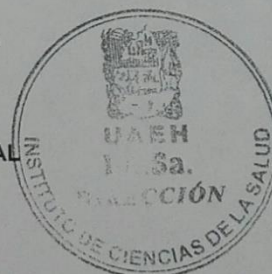
Por este medio nos permitimos solicitar su apoyo para la realización del Protocolo (en documento anexo) titulado: "CALIDAD DE LOS PROGRAMAS DE ATENCION EN VIH/SIDA Y REDES DE APOYO SOCIAL EN USUARIOS DEL SERVICIO DE INSTITUCIONES DE SALUD EN BOGOTA, COLOMBIA E HIDALGO, MEXICO"; que encabeza la FT. Kenny Paola Ramírez Camargo, estudiante de la Maestría en Salud Pública de esta casa de estudios

Agradecemos de antemano su atención.

ATENTAMENTE  
"AMOR, ORDEN Y PROGRESO"

M. C. ESP. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL  
DIRECTOR

*Rebeca Guzmán*  
DRA. REBECA GUZMÁN SALDAÑA  
COORDINADORA DE INVESTIGACIÓN



*R / Obonella*



Circuito Ex Hacienda La Concepción S/N  
Carretera Pachuca Actopan  
San Agustín Tlaxiaca, Hidalgo, México; C.P. 42160  
Teléfono: 52 (771) 71 720-00 Ext.5104, 5118 y 4313  
psicologia@uaeh.edu.mx

www.uaeh.edu.mx

**Anexo 10. Oficio permiso para aplicación HUBU Méderi dirigido a directora de programa B24**

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO  
Instituto de Ciencias de la Salud  
*School of Health Sciences*  
Coordinación de Investigación  
*Department of Research*

Unvfo/624/2017.  
25 de mayo de 2017  
Asunto: Solicitud de Apoyo

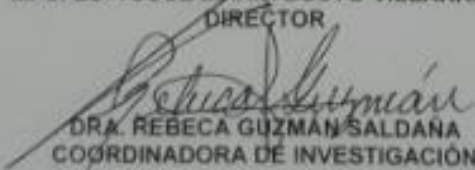
**DRA. ANGELA GONZALES PUCHE**  
**DIRECTORA PROGRAMA DE ATENCIÓN A PERSONAS**  
**QUE VIVEN CON EL VIH**  
**PRESENTE**

Por este medio nos permitimos solicitar su apoyo para la realización del Protocolo (en documento anexo) titulado: "CALIDAD DE LOS PROGRAMAS DE ATENCIÓN EN VIH/SIDA Y REDES DE APOYO SOCIAL EN USUARIOS DEL SERVICIO DE INSTITUCIONES DE SALUD EN BOGOTÁ, COLOMBIA E HIDALGO, MÉXICO", que encabeza la FT. Kenny Paola Ramírez Camargo, estudiante de la Maestría en Salud Pública de esta casa de estudios

Agradecemos de antemano su atención.

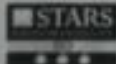
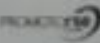
**ATENTAMENTE**  
**"AMOR, ORDEN Y PROGRESO"**

M. C. ESP. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL  
DIRECTOR

  
DRA. REBECA GUZMÁN SALDAÑA  
COORDINADORA DE INVESTIGACIÓN



21/06/2017

Ciudad Ex Hacienda La Concepción 584  
Carretera Pachuca Actopan  
San Agustín Tlaxiaca, Hidalgo, México, C.P. 42160  
Teléfono: 52 (771) 71 725-00 Ext. 5104, 5118 y 4313  
psicologo@uash.edu.mx

www.uash.edu.mx

**Anexo 11. Oficio permiso para aplicación prueba piloto México dirigido a directora de la ÚNEME CAPASITS Pachuca, Hidalgo**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO**  
Instituto de Ciencias de la Salud  
Área Académica de Medicina  
Maestría en Salud Pública

Oficio No. ICSa/AAM/MSP/157/2017  
Asunto: Sol. facilidades para prueba piloto  
Pachuca de Soto, Hgo., septiembre 26 del 2017

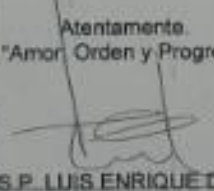
**DRA. ELIZABETH ZARAGOZA ZAPATA**  
**DIRECTORA DE LA UNEME CAPASITS PACHUCA**  
**Presente.**

Me permito presentar para su atención a la C. Kenny Paola Ramírez Camargo, maestrante del Programa Educativo de Posgrado Maestría en Salud Pública, con número de cuenta: 364615. Mucho agradeceré su autorización para que la alumna pueda realizar una prueba piloto que se aplicará a 15 personas, previo consentimiento informado, entre el 29 de septiembre y el 13 de octubre del año en curso, como parte del proceso académico para su titulación con un Proyecto de Investigación denominado *"Calidad percibida en la atención en VIH/SIDA y redes de apoyo social en usuarios del servicio de instituciones de salud en Bogotá, Colombia e Hidalgo, México"*.

No omito expresar a usted, que este trabajo se desarrolla como parte de las actividades de formación en posgrado, por lo que le ofrezco la seguridad que serán realizadas en completo apego a lo que establece la normatividad universitaria, así como lo aplicable a la unidad a su digno cargo y en su momento conocerá usted los resultados en ánimo de contribuir a la mejor operación del mismo.

Agradeciendo de antemano su amable atención, envío a usted un cordial saludo.

**Atentamente,**  
"Amor, Orden y Progreso"

  
**Luis E.P. LUIS ENRIQUE DÍAZ PÉREZ**  
Coordinador de la Maestría en Salud Pública  
Director of Graduate Studies Master in Public Health

  
**S.S.H.**  
Centro de Salud de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo  
4 de Noviembre de 2017 a 15  
29 de 29 2017  
*Luis E. Díaz Pérez*  
**ESTAFETA**  
CORRESPONDENCIA  
DESPACHADA

LEDPrint™



Elmex, Hernández, Urea, Hmex, A03  
C.A. Dodones  
Pachuca de Soto, Hidalgo, C.P. 42000  
Teléfono: 521 7711 71 720 00, 800 2088  
mexico.sahp@uneh.edu.mx

[www.uneh.edu.mx](http://www.uneh.edu.mx)