

Contenido	
INTRODUCCIÓN	2
CAPÍTULO I	
FUNDAMENTACIÓN	4
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	6
II.1. LA RELACIÓN MÉDICO – PACIENTE	6
II.2. LA NATURALEZA DE LA DEMANDA	7
II.3. LA RELACIÓN DE AGENCIA	7
II.4. MODELOS DE LA RELACIÓN MÉDICO – PACIENTE	8
II.5. LA COMUNICACIÓN MÉDICO – PACIENTE	9
II.6. LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	11
II.7. BARRERAS DE COMUNICACIÓN	12
II.8. LA ESCUCHA	13
II.9. MODELOS DE COMUNICACIÓN	14
II.10 LA GESTIÓN DEL PACIENTE	16
CAPÍTULO III	
OBJETIVO GENERAL	19
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	19
HIPÓTESIS	19
CAPÍTULO IV	
METODOLOGÍA	20
IV.1. El diseño metodológico	20
IV.2. Las dimensiones de análisis	20
CAPÍTULO V	
V. EI ANÁLISIS DE LOS DATOS	23
V.1. Breve caracterización de las Instituciones incluidas en el estudio	23
V.2. El análisis de las entrevistas a profesionales médicos/as	25
V.4. El análisis de las encuestas a pacientes	35
CAPÍTULO VI	
CONCLUSIONES	39
BIBLIOGRAFÍA	45
ANEXOS	47
ANEXO I – Guías de Entrevistas	
ANEXO II –Resumen de Entrevistas de Pacientes (ICM)	
ANEXO III –Resumen de Entrevistas de Pacientes (Sanatorio IPENSA)	
ANEXO IV – ENCUESTA: Consideraciones de pacientes	