



Mi Universidad

Nombre del Alumno: Mirna Abigail López Santis.

Nombre del tema: Obstáculos en la comunicación del personal intrahospitalario con pacientes sordos.

Parcial: 3ero.

Nombre de la Materia: Seminario de tesis.

Nombre del profesor: Nayeli Morales Gómez.

Nombre de la Licenciatura: Licenciatura en Enfermería.

Cuatrimestre: 8vo

Planteamiento del problema.

En la vida diaria de las personas podemos observar cosas que son esenciales, una de estas es la comunicación, pero ¿Cómo hacemos cuando las personas no se pueden comunicar verbalmente con las otras? En la ciudad de Comitán podemos observar un índice de población que llega a centros hospitalarios y padecen discapacidades sensorial auditiva y fonológicas que les impide la comunicación oral con el personal de salud.

Se observa en la actualidad que este es un problema que se presenta en ocasiones cuando las personas requieren de atención médica o de enfermería, la falta de comunicación y por ende de comprensión muchas veces nos lleva a dar cuidados y diagnósticos erróneos ya que no se sabe con certeza las necesidades que la persona presenta.

En el contexto hospitalario la comunicación con estos pacientes se ha presentado como un problema que ha existido desde siempre sin embargo no es muy mencionado ya que no se da con mucha frecuencia y que así mismo no se ha trabajado para mejorar la atención en este aspecto ya que no se le da la importancia que debería tener.

Por tanto, se propone investigar y buscar la solución de este problema, ya que el personal de salud no cuenta con el conocimiento, capacitación y herramientas necesarias para entablar una comunicación eficaz con las personas que presentan este tipo de discapacidades, siendo la principal causa la falta de manejo de conocimiento de la lengua de señas.

En una sociedad y un mundo que todos los días evoluciona, este al igual que muchos temas más, debería ser algo importante ya que en el medio hospitalario se trata de la salud de las personas, y al no tener una comunicación efectiva pues se da como resultado cuidados no efectivos y puede haber grandes consecuencias en ello y muchas veces provocar la muerte a las personas.

Esto podría resolverse o por lo menos bajar el índice acerca de los obstáculos que hay a la hora de la comunicación fomentando la importancia o el hecho de que el personal de salud se capacite con cursos de esta lengua o que haya al menos un traductor las 24 horas del día en los hospitales al igual saber todo lo que se relacione con el tema.

Hipótesis.

La falta de conocimiento, capacitación, habilidades y recursos en la atención a la salud del paciente sordo por parte del personal intrahospitalario se ha catalogado como barreras que existen a la hora de la comunicación con estas personas y por ende estas barreras son un factor de riesgo en la atención que se brinda y así mismo disminuye la calidad de la asistencia percibida.

De acuerdo con los resultados de las estadísticas de la World Federation of The Deaf evidenciaron que, debido a la existencia de barreras en la comunicación entre el paciente sordo y los profesionales de la salud, los pacientes han expresado que no tienen las mismas experiencias en torno a la calidad asistencial a comparación de las personas oyentes y así mismo la mayoría de las veces prefiere abstenerse a la búsqueda de esta.

La comunicación según Virginia Henderson es clasificada como una necesidad social y una de las catorce necesidades básicas que tiene el ser humano, gracias a esta es posible saber las necesidades que el paciente presenta individualizando así su cuidado, sin embargo, es todo un reto para el personal debido a las pocas o nulas habilidades a la hora de relacionarse con estas personas.

Siendo la base de la vida y en este caso de la atención a pacientes la comunicación, se exponen los rasgos como la discapacidad sensorial auditiva y fonológica, aunque de acuerdo con la WFD se refiere que los sordos no se consideran como personas discapacitadas, sino como personas con una minoría lingüística.

Hipótesis: La capacitación al personal médico y de enfermería con respecto a la comunicación efectiva con personas sordas, ayuda a dar mejores diagnósticos y manejo de las necesidades de salud.

Es preciso que el personal intrahospitalario se forme y se informe sobre cómo cuidar y comunicarse con los pacientes sordos, aunque se sabe que a través de mímica, escritura, dibujos, lectura de labios y principalmente la familia o familiar acompañante existe una comunicación esta no es la correcta, ya que no se da el mensaje correctamente y puede ser interpretado de una forma diferente, la comunicación a través de la lengua de señas resulta eficiente siempre y cuando la persona esté preparada y le dé la importancia que se requiere.

Objetivo general.

Determinar cuáles son los obstáculos que existen a la hora de querer entablar una comunicación con los pacientes sordos, narrar cada una de las alternativas y medios que usan para comunicarse con ellos, definir cuál de estas opciones es la que les resulta mejor, con la que los pacientes comprenden con más claridad la información que se les da.

Objetivos específicos.

A) Comparar que tan bien se comprende la información utilizando el LSM con otros medios, que tan clara es la información que se transmite a las personas, ya que este puede tener consecuencias graves.

B) Identificar cuáles son los motivos que le impide al personal de salud capacitarse para atender a este tipo de personas, ya que debería ser algo fundamental en la atención de calidad.

C) Analizar que tanto una comunicación no tan eficiente afecta al diagnosticar a las personas y que tanto repercute en su salud.

D) Obtener datos de cuantas personas llegan a los centros hospitalarios y cuantas, de estas, presentan dificultades a la hora de querer comunicarse así como que tan difícil es comprender el mensaje que se da o les dan.

E) Demostrar de acuerdo con las estadísticas de los diagnósticos erróneos la importancia que hay en que el personal de salud este capacitado de alguna forma para poder dialogar con estas personas.

Justificación.

Es importante conocer lo que conlleva la mala comunicación de los pacientes sordos con el personal intrahospitalario, ya que esta es la herramienta fundamental para la atención de los pacientes dentro de estos centros, sin embargo, con este tipo de pacientes se encuentra un barrera muy grande a la hora de la comprensión del mensaje, porque no hay los conocimientos para hacerlo.

Dentro de todo este ámbito se ha creado un sistema de comunicación o lengua de señas universal, este es el sistema que se puede utilizar en todo el mundo y los diferentes países que cuentan con el propio contextualizado a su idioma, existen cursos y capacitaciones que servirá al personal de salud tener conocimiento acerca de este ya que en México existe el LSM (Lengua de señas mexicana).

Con este proyecto se busca resolver y aumentar la calidad respecto a la atención a los pacientes que no tienen la capacidad fonológica de comunicación, ya que, aunque no se esté capacitado para usar la lengua de señas existe otros medios para hacerlo siempre y cuando haya interés para así impartir una información clara y que esta no pueda perjudicar en la salud de las personas.

Existen estudios que prueban que las personas en ocasiones prefieren prescindir de la búsqueda de atención, entonces el motivo de este proyecto es que las personas con estos padecimientos sientan el interés y apoyo de las demás personas y se sientan incluido en la sociedad y sobre todo que cuando visitan los centros de atención a la salud es porque realmente lo están necesitando.

La pertinencia de este tema se centra en por qué el personal no hace o no le da importancia a este tema, aunque no se ven casos de este tipo todos los días, cuando una persona busca atención el personal de salud no sabe cómo lidiar con este que en su momento se les presenta como un problema.

Diseño metodológico

Durante la investigación básica se conocen conceptos que ayuda a explicar obstáculos y consecuencias que hay al no poder entablar una comunicación eficiente con las personas sordas y con discapacidad fonológica. Todo esto nos ayudara para desarrollar una investigación, pudiendo conocer todo lo posible relacionado con el tema y lo que se desenvuelve de este.

La investigación tiene un enfoque cuanti-cualitativo ya que se recabarán datos de cuantas personas con estas discapacidades acuden a centros hospitalarios, asi mismo, se sabrá la importancia y que tipo de comunicación se usan dentro de estos centros y que tan frecuentemente se dan diagnósticos erróneos como consecuencia de esto.

El tipo de investigación que se lleva a cabo será de tipo mixta, ya que la información que se recaba será de fuentes documentales tanto físicas como digitales, ya que se necesita incluir datos cualitativos que nos indiquen características y datos acerca del tema y cuantitativos para tener estadísticas de la comunidad y patología a investigar.

El diseño de investigación es de tipo observacional ya que no se manipularán datos o variables, así mismo será de tipo retrospectivo ya que nos ayudaremos de los datos y estadísticas de años anteriores de acuerdo con las historias clínicas de las que nos apoyaremos.

Para ello se comienza a delimitar y organizar datos a través del procedimiento y análisis de información a través de artículos de página web, encuestas, historias clínicas, acerca de este padecimiento y de datos con relevancia que abarquen este tema, esta investigación se realizará únicamente con las personas que acuden y de las cuales hay un registro hospitalario, así mismo del personal de salud que los atiende y ha atendido a estas personas.

La selección de muestra es de tipo probabilístico ya que se basará en el método de muestreo aleatorio simple con análisis documental respecto a pacientes sordos que acuden a centros hospitalarios ya que estos representan a una población vulnerable, con encuestas al personal intrahospitalario.

Antecedentes.

Se ha determinado que el profesional de enfermería no está expuesto frecuentemente a la interrelación con pacientes con discapacidad auditiva ya que estos pacientes acuden al hospital en determinados casos. Los pacientes si acuden a una visita programada lo harán en compañía de un familiar o alguna persona, aquí el personal de enfermería se encargará de reunir la información necesaria a través de su intérprete.

Pero si llegan a la guardia del hospital a causa de un accidente en la vía pública es probable que esté solo, y allí sea donde enfermería tendrá que buscar la forma de comunicación adecuada para interrelacionar con el paciente por medio de las distintas técnicas de comunicación. (Andrade Romina Vanesa-Distefano Maira Alejandra-Quiroga Mónica Ceferina., 2012).

La preparación del personal de enfermería respecto a este tema es algo fundamental dentro de la atención al paciente, ya que por medio de la comunicación se realiza la recogida de datos y con ello hacer un plan de cuidados personalizado a cada uno.

Se sabe que las personas con este tipo de discapacidad prefieren no acudir a citas medicas ya que el personal no les entiende o muchas veces estas llegan con familiar acompañante pero la información no se traduce de forma eficiente o es de mala calidad por que la interpretación no es la misma, y muchas veces esto conlleva a tener repercusiones en su salud.

La comunicación es la base para el desarrollo físico, psicológico, social y cultural de todo ser humano; nace como una acción vital al socializar y formar grupos que comparten ideas y características socioculturales con la cual se identifican. Ésta es una habilidad que refleja la capacidad del hombre para simbolizar lo que observa y siente del entorno que lo rodea, a través de un lenguaje.

Es importante señalar que existen diversas formas de comunicación dependiendo de cada persona, de sus características socioculturales y físicas e incluso con algún tipo de discapacidad, como las auditivas, está en particular representa el motivo de este artículo de revisión; ya que de alguna manera es un reto para enfermería al momento de establecer comunicación y obtener información personal del paciente que le ayude a la satisfacción de sus necesidades durante el proceso salud-enfermedad. (Loredo-Martínez, N.; Matus-Miranda, R., 2012).

Se sabe que la comunicación es la base fundamental de la vida diaria, ya que a través de eso satisface todas las necesidades básicas el ser humano, pero ¿Qué pasa cuando una persona no tiene la capacidad de la comunicación oral?, esta se percibe como un problema a la hora de querer expresarse ya que la mayoría de las personas no esta preparada ni capacitada para lidiar con este tipo de situaciones.

Si bien estos casos no se ven todos los días, pero las veces en las que se presenta esta se cataloga como un obstáculo o barreras, así mismo a raíz de todos esto se han optado por varias opciones como lo es por medio de dibujos, de mímicas, de escritura o lectura de labios.

La capacitación acerca de este tema en el área hospitalaria deberá ser tan importante como una especialidad ya que se basa en la atención de los pacientes y con este se rompe el vínculo de enfermero-paciente ya que la atención no es la misma que con las demás personas.

La comunicación entre profesionales y pacientes es un pilar fundamental, un componente esencial para poder realizar cuidados individualizados mediante el conocimiento de sus necesidades. Es una de las herramientas fundamentales que utilizan los profesionales de Enfermería para poder proporcionar unos cuidados de calidad.

El problema aparece cuando no hay intérpretes y los profesionales sanitarios no son capaces de comunicarse, de entender a este colectivo que se encuentra en minoría con respecto a la comunidad oyente. Esto también se refleja en la atención enfermera, ya que los profesionales de Enfermería no están habituados a tratar a personas sordas y manejarse con ellas. (Manjón, 2018).

En enfermería existen varios métodos para recoger información acerca de los síntomas que aquejan a las personas, como lo es la vista y el tacto así mismo los datos más certeros se realizan con una entrevista y la entrevista no se puede realizar a personas que padecen discapacidad fonológica.

Los problemas se destacan más cuando la persona con discapacidad no sabe la lengua de señas entonces si hubiese un traductor tampoco hay forma de comunicarse ya que la persona no lo entiende.

El proceso comunicativo no se eficientemente entre el profesional de Enfermería y los pacientes con discapacidad auditiva sin el empleo de intérpretes, lo cual refleja que la atención proporcionada no es efectiva sin este elemento (el intérprete). Lo anterior demuestra las dificultades que tiene el personal de enfermería para establecer un proceso de comunicación con personas con discapacidad auditiva, como consecuencia, solucionan tal deficiencia utilizando señas, gestos, o dibujos, señalando cosas o con la ayuda de los padres de familia o un familiar cercano.

Surgen algunas alternativas propuestas al personal de enfermería para establecer una comunicación efectiva como lo es el empleo de dibujos, señas y escritos o bien el reconocimiento de lenguaje de señas. (Andrade Romina Vanesa-Distefano Maira Alejandra-Quiroga Mónica Ceferina., 2012).

Se han optado varias formas de comunicación cuando no se cuenta con interprete, una de ellas y es la más habitual es la comunicación con el familiar en caso de que llegase, pero esta no se imparte de forma eficiente, otra son los gestos como tipo mímicas pero este igual muchas veces se da un significado diferente al que se quiere dar.

Los seres humanos por naturaleza son sociables y para lograr esto, es fundamental la comunicación con sus semejantes, que se lleva a cabo mediante el lenguaje verbal y no verbal, este proceso tan fundamental para el desarrollo del ser humano se ve entorpecido en las personas que padecen sordera, porque, por lo general, no encuentran el debido apoyo entre los interlocutores que no la padecen.

Es importante tener en cuenta que las personas con dificultad en la expresión verbal por sordera también se enferman y por lo tanto requieren atención de salud de alta calidad, sin embargo el estudio permitió concluir que los profesionales de enfermería participantes, expresan que no cuentan con las herramientas necesarias para comunicarse con un paciente con la alteración en la expresión verbal por sordera, mencionando como la principal causa, la falta de conocimientos sobre el manejo del lenguaje de señas, sintiendo impotencias frente al cuidado de estos pacientes y a definirlos como “pacientes difíciles”. (Blanca Cecilia Vanegas-Luz Helena Castro-Mercy Paola Páez-Norlis Sulai Ramírez-Lorena Julie Salcedo, 2008).

De acuerdo con los resultados de algunas entrevistas y estadísticas realizadas se puso en evidencia como es que la mayoría de los profesionales participantes de la salud no se encuentran preparados para atender a un paciente con dificultades de expresión verbal, dicha dificultad se atribuye al desconocimiento y falta de preparación ante el lenguaje de señas y muchas veces se les ante incomodo esta situación.