



Artículo original

La comunicación entre el enfermero asistencial y los pacientes con discapacidad auditiva en un hospital público de la ciudad de Corrientes. Año 2020

Cóceres, Ana M.; Rovira, Malvina S.; Vallejos, Silvana M.; Auchter, Mónica C.

Resumen

La comunicación entre el enfermero y las personas con discapacidad auditiva, es uno de los momentos más importantes en la interrelación enfermero paciente, permite establecer un vínculo que logrará fomentar una atención eficiente. Por ello este trabajo tuvo por objetivo general describir la formación para la comunicación con pacientes con discapacidad auditiva que presenta el personal de enfermería de un hospital público de Corrientes. Diseño fue cuantitativo, observacional, descriptivo y transversal. Población el personal de enfermería de asistenciales. Variables estudiadas: edad, género, nivel de formación, área de trabajo, estrategias utilizadas y capacitaciones recibidas para la comunicación con personas sordas. Instrumento de recolección de datos: cuestionario de elaboración propia, anónimo con consentimiento informado. Se aplicó a 107 trabajadores de enfermería; 63% mujeres, 37% varones. Rango etario entre 23 y 66 años, promedio de 38,9 años. Según nivel de formación 74% entre enfermeros y licenciados en enfermería y 26,17% auxiliares de enfermería. Dentro de las estrategias más utilizadas para la comunicación con personas sordas, 57% recurría a familiares, en un primer momento, 31,78% a gestos y/o mímicas, 21,50% recurrió a intérprete, y 14% utilizó la lengua de señas. El 87% de los encuestados no había recibido capacitación en la temática. En conclusión, la población estudiada recurre a estrategias diversas para comunicarse dependiendo el contexto en el que encuentra; se evidencia una marcada necesidad de capacitación en la comunicación con personas con discapacidad auditiva.

Palabras clave: capacitación, comunicación, enfermero paciente, discapacidad auditiva

Abstract

Communication between the nurse and people with hearing disabilities is one of the most important moments in the nurse-patient interrelation, it allows establishing a link that will promote efficient care. For this reason, this work had the general objective of describing the training for communication with patients with hearing disabilities presented by the nursing staff of a public hospital in Corrientes. Design was quantitative, observational, descriptive, and cross-sectional. Assisting nursing personnel population.

Variables studied: age, gender, level of education, work area, strategies used and training received for communication with deaf people. Data collection instrument: self-made, anonymous questionnaire with informed consent. It was applied to 107 nursing workers; 63% women, 37% men. Age range between 23 and 66 years, average of 38.9 years. According to level of training, 74% between nurses and nursing graduates and 26.17% nursing assistants. Among the most used strategies for communicating with deaf people, 57% resorted to family members in the first moment, 31.78% to gestures and / or mimics, 21.50% resorted to an interpreter, and 14% used sign language. 87% of the respondents had not received training on the subject. In conclusion, the population studied uses different strategies to communicate depending on the context in which it finds itself; there is a marked need for training in communication with people with hearing disabilities.

Keywords: training, communication, patient nurse, hearing impairment

Resumo

A comunicação do enfermeiro com a pessoa com deficiência auditiva é um dos momentos mais importantes na inter-relação enfermeiro-paciente, pois permite estabelecer um vínculo que irá promover um cuidado eficiente. Por esse motivo, este trabalho teve o objetivo geral de descrever o treinamento para comunicação com pacientes com deficiência auditiva ministrada pela equipe de enfermagem de um hospital público de Corrientes. O design foi quantitativo, observacional, descritivo e transversal. Assistindo a população de pessoal de enfermagem. Variáveis estudadas: idade, sexo, nível de formação, área de atuação, estratégias utilizadas e treinamentos recebidos para comunicação com surdos. Instrumento de coleta de dados: questionário próprio, anônimo e com consentimento informado. Foi aplicado a 107 trabalhadores de enfermagem; 63% mulheres, 37% homens. Faixa etária entre 23 e 66 anos, média de 38,9 anos. De acordo com o nível de formação, 74% entre enfermeiros e graduados em enfermagem e 26,17% auxiliares de enfermagem.



Dentre as estratégias de comunicação com surdos mais utilizadas, 57% recorreram a familiares em um primeiro momento, 31,78% a gestos e / ou mímicas, 21,50% a intérprete e 14% a linguagem de sinais. 87% dos entrevistados não receberam treinamento sobre o assunto. Concluindo, a população estudada utiliza diferentes estratégias para se comunicar dependendo do contexto em que se encontra; há uma necessidade marcante de treinamento em comunicação com pessoas com deficiência auditiva.

Palavras-chave: treinamento, comunicação, enfermeira do paciente, deficiência auditiva

INTRODUCCIÓN

El hombre como ser social necesita comunicarse. Las relaciones interpersonales son de mucha importancia en todos los entornos y particularmente especial en el área de salud.¹

Pascuali², define la “comunicación como la relación comunitaria humana consistente en la emisión-recepción de mensajes entre interlocutores en estado de total reciprocidad, siendo por ello un factor esencial de convivencia y un elemento determinante de las formas que asume la sociabilidad del hombre”. Es así como el lenguaje desempeña un papel trascendental en el desarrollo de la personalidad debido a que permite inhibir y controlar nuestras acciones, manifestar sentimientos, poner nombre a nuestra realidad, tomar conciencia de uno mismo e interactuar con otras personas. El lenguaje permite la comunicación y, por ende, la transmisión de los saberes y conocimientos, permitiendo así una integración en un grupo social. Sin embargo, la comunicación entre el oyente y las personas con discapacidad auditiva se reduce, debido a la falta de un código común entre los mismos.²

La discapacidad auditiva es la deficiencia que impide realizar actividades que se entienden como normales con respecto a la escucha. Si es bilateral y absoluta se denomina sordera. Con respecto a esta discapacidad en particular, conviene destacar que existe confusión entre los términos sordo y sordomudo lo que lleva a que, en ocasiones, sean empleados como sinónimos. Esta equiparación resulta errónea en tanto que las personas sordas sí tienen capacidad para hablar. Algunos lo hacen mediante la voz, otros a través del lenguaje de señas, otros en forma combinada. Las personas sordas constituyen un grupo minoritario con características propias de una cultura en particular, pero también comparten inquietudes y necesidades dentro de una sociedad donde buscan integración e inclusión en los diferentes ámbitos socioculturales.³

La relación terapéutica enfermero paciente constituye la base del cuidado enfermero. Puede verse condicionada por la existencia de ciertos factores que actúan como barreras o facilitadores en su establecimiento. El trabajar observando y escuchando, puede convertirse en una situación frustrante cuando la persona a quien se ofrecen los servicios de salud no puede expresarse en forma verbal, desde el saludo inicial hasta la necesidad del mismo de comprender el tratamiento que debe seguir, sobre todo entendiendo la importancia de la comunicación asertiva y de escucha activa.⁴

Investigaciones realizadas han concluido que los enfermeros presentan dificultad en la comunicación con pacientes con discapacidad auditiva debido a la falta de capacitación en habilidades comunicativas con estos pacientes, generando una barrera para la planificación y ejecución de cuidados de enfermería de calidad, al no saber cómo comunicarse ni hacerse entender. Todo esto puede derivar en una elevación de los costos hospitalarios, una prolongación de la estancia y un desgaste emocional.⁵ Otros estudios señalan que el profesional de enfermería dentro de su formación profesional o laboral no incluye estrategias de comunicación diferentes a la verbal, y sólo una minoría, tras tener contacto con una persona sorda, busca formas de establecer comunicación para ser comprendidos.^{6,7}



Para poder vencer estas barreras que dificultan la comunicación se debe buscar estrategias mediante una formación adecuada para favorecer la atención a los pacientes con discapacidad auditiva⁸ buscar los medios para poder responder a las necesidades en cuanto a comunicación, con la finalidad de poder establecer un proceso efectivo y brindarles una atención de calidad, así como favorecer la recuperación y afrontamiento de la enfermedad.⁹

Por lo antes mencionado, este proyecto tuvo por objetivo general describir la formación para la comunicación con pacientes con discapacidad auditiva que presenta el personal de enfermería de un hospital público de Corrientes. Dentro de los objetivos específicos, identificar las características sociodemográficas del personal de enfermería en relación a edad, sexo, tipo de servicio, identificar en nivel de formación académica del personal enfermero de la institución, describir el conocimiento que posee el profesional enfermero respecto a la comunicación con el paciente con discapacidad auditiva, identificar las estrategias que refiere utilizar el personal de enfermería al momento de comunicarse con el paciente con discapacidad auditiva.

Materiales y métodos

La investigación asentó sus bases metodológicas en la estrategia cuantitativa, con un tipo de diseño observacional, descriptivo y transversal para describir la formación para la comunicación con pacientes con discapacidad auditiva que poseían los enfermeros asistenciales.

El proyecto se llevó a cabo en el Hospital Escuela José F. de San Martín. La población fue el personal de enfermería asistencial de los distintos servicios del nosocomio.

Las variables estudiadas fueron sociodemográficas, nivel de formación académica, servicio en el que desempeñaba su actividad, antigüedad laboral, estrategias utilizadas al momento de comunicarse con personas con discapacidad auditiva, así como las capacitaciones recibidas en comunicación efectiva durante su actividad como personal de enfermería.

La muestra estuvo conformada por personal de enfermería asistencial, que cumplieron con los criterios de inclusión, exclusión y eliminación planteados Dentro de los criterios de inclusión, enfermeros asistenciales que ejerzan su profesión en los servicios clínica médica, clínica quirúrgica, emergencia, cuidados intensivos, servicio de cardiología, diálisis, oncología y consultorios que hayan brindado su consentimiento y deseaban participar en el estudio. Fueron excluidos del proyecto el personal de enfermería asistencial que no se encontraba trabajando por licencias o traslados temporales a otra institución al momento de realizar el estudio. Los criterios de eliminación fueron para aquellos que no hayan brindado su consentimiento y manifestado su deseo de no participar del estudio.

De los 179 enfermeros del plantel de institución, cumplieron con estos criterios 148 enfermeros y de estos se obtuvo una muestra de 107 enfermeros mediante muestreo probabilístico simple, con una probabilidad de selección del 72, 297%.

La recolección de datos fue mediante encuestas, utilizando como instrumento un cuestionario de elaboración propia que se aplicó previo consentimiento informado. El cuestionario constó de 14 ítems que incluyeron datos sociodemográficos, servicio donde se desempeñaba en la institución, herramientas empleadas al comunicarse con el paciente con discapacidad auditiva, capacitaciones en comunicación recibidas en los últimos cinco años, como durante el ejercicio de su profesión y si consideraba necesaria la capacitación en la comunicación con las personas con discapacidad auditiva. La primera parte comprendió el consentimiento informado al encuestado, las instrucciones y los datos generales; en la segunda parte, datos específicos correspondientes a las variables con opciones múltiples y respuestas mediante escala de Likert.



Para el análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva y sus correspondientes medidas de resumen. Mediante la confección de una matriz de datos Excel se ordenaron las variables y sus valores finales para posterior análisis en el programa Microsoft Excel y Epidat. Las variables fueron analizadas teniendo en cuenta medidas de tendencia central, promedio y medidas de dispersión correspondiente, rango, teniendo en cuenta que la distribución fuera normal, caso contrario se utilizó un análisis estadístico de posición. Los resultados obtenidos del análisis estadístico fueron presentados en tablas según tipo de variables.

Para llevar a cabo este proyecto de investigación, se obtuvo autorización de la dirección del Hospital Escuela José F. de San Martín y de los Jefes de los Departamentos de Enfermería y de Docencia e Investigación de la institución, a los fines de ingresar y realizar la recolección de datos. También se obtuvo el aval del Comité de Bioética en Investigación de Ciencias de la Salud de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional del Nordeste, por consiguiente, Resolución N° 27/20.

Resultados

El instrumento se aplicó a un total de 107 enfermeros asistenciales que cumplieron los criterios de inclusión para el estudio. Los participantes pertenecían a los distintos servicios del nosocomio, clínica médica, clínica quirúrgica, emergencia, cuidados críticos, cardiología, diálisis, oncología y consultorios.

Del total de la población encuestada el 63% (67) fueron mujeres y 37% (40) varones. La edad promedio fue 38,9 años de edad, $\pm 10,8$ (IC 95% entre 36,9 y 41 años). El rango osciló entre un mínimo de 23 y máximo 66 años.

Se observó que el nivel de formación del personal de enfermería, el 80% eran enfermeros y licenciados en enfermería y el 20% auxiliares de enfermería. Con respecto a la antigüedad laboral el promedio fue de 12,1 años $\pm 9,759$ (el IC de 95% entre 10,2 y 13,9); el rango osciló entre un mínimo de 1 año y un máximo de 37 años de antigüedad.

En relación a las estrategias utilizadas más frecuentemente en la comunicación con las personas con discapacidad auditiva, el 57% de la población estudiada recurrió a la comunicación a través de familiares, en un primer momento, mientras que el 31,78% prefirió utilizar las estrategias de gestos y/o mímicas, el 21,50% recurrió a intérpretes y el 14% utilizó la lengua de señas para establecer comunicación con las personas con discapacidad auditiva.

Según el nivel de formación académica se observó que sólo el 14,02% de los enfermeros y licenciados en enfermería utilizaba la lengua de señas al comunicarse con el paciente con discapacidad auditiva. En cuanto a las estrategias utilizadas según la antigüedad laboral se observó que independientemente de la antigüedad laboral, la población recurría a la comunicación a través de familiares en primera instancia (57,94%), en segundo lugar, a la comunicación a través de gestos y/o mímicas (31,78%) siendo las menos utilizadas a través de un intérprete (21,50%), la comunicación escrita (20,56%) y la lengua de señas (14,02%) para establecer una comunicación con los pacientes con discapacidad auditiva. (Ver Tablas N°1,2,3,4,5)

Los datos observados mostraron que el 87% de la población estudiada no recibió capacitación en la comunicación con personas con discapacidad auditiva durante el ejercicio de su profesión.



Tabla N° 1 Distribución porcentual y frecuencia de la Comunicación Gestos-Mímicas. (n=107)

Comunicación Gestos-Mímicas	Frecuencia	Porcentaje	IC al 95%	
Siempre	34	31,78	23,109	41,481
A veces	67	62,62	52,735	71,781
Nunca	6	5,61	2,085	11,806
TOTAL	107	100,00		

Fuente: Encuestas propias realizadas en el Hospital Escuela de Corrientes. Septiembre.2020.

Tabla N°2 Distribución porcentual y frecuencia de la Comunicación Escrita. (n=107)

Comunicación escrita	Frecuencia	Porcentaje	IC al 95%	
Siempre	22	20,56	13,357	29,458
A veces	52	48,60	38,818	58,457
Nunca	33	30,84	38,819	58,457
TOTAL	107	100,00		

Fuente: Encuestas propias realizadas en el Hospital Escuela de Corrientes. Septiembre.2020.

Tabla N°3 Distribución porcentual y frecuencia de la Comunicación a través de un familiar. (n=107)

Comunicación a través de un familiar	Frecuencia	Porcentaje	IC al 95%	
Siempre	62	57,94	48,014	67,423
A veces	36	33,64	24,797	43,424
Nunca	9	8,41	3,918	15,367
TOTAL	107	100,00		

Fuente: Encuestas propias realizadas en el Hospital Escuela de Corrientes. Septiembre.2020



Tabla N°5 Distribución porcentual y frecuencia de la Comunicación Lengua de Señas. (n=107)

Comunicación Lengua de Señas	Frecuencia	Porcentaje	IC al 95%	
Nunca	92	85,98	77,934	91,936
Siempre	15	14,02	8,064	22,066
TOTAL	107	100,00		

Fuente: Encuestas propias realizadas en el Hospital Escuela de Corrientes. Septiembre.2020

En relación a la población que accedió a capacitaciones específicas en la comunicación con personas con discapacidad auditivas (16,82%) se observó que, de esta población determinada, recurrió en forma combinada a la comunicación, a través de un familiar el 45%, lengua de señas 20%, a través de gestos y/o mímicas 15%, comunicación escrita 15%, y recurrieron a un intérprete el 5%.

Teniendo en cuenta los datos analizados se pudo observar que 83% de la población en estudio desea recibir capacitación en la comunicación con personas con discapacidad auditiva.

Discusión

En este estudio se observa que las estrategias utilizadas por el personal de enfermería, según la antigüedad laboral, indistintamente los años del ejercicio de la profesión, recurre a las a la comunicación a través de los familiares, después a la comunicación a través de gestos y mímicas, la comunicación escrita y las menos utilizadas la comunicación a través de intérpretes y lengua de señas, discrepando en este caso con Hoover Vanegas -Marín Mejía⁷, en lo que se refiere a las estrategias más utilizadas, y coincidiendo con estos en que la mayoría de los profesionales no tienen conocimiento sobre lengua de señas.

Referente a la capacitación recibida en la comunicación con personas con discapacidad auditiva, los enfermeros reconocen que no han realizado esta formación específica durante el ejercicio de su profesión, coincidiendo en esto con Lara Bielsa Antúnez,⁵ en la falta de capacitación del personal de enfermería.

Desde esta perspectiva cabe destacar de que en la esfera de la comunicación entre el enfermero y la persona con discapacidad auditiva la mayoría de las veces el mensaje es ineficaz, coincidiendo con el hallazgo de otros autores quienes realizaron investigaciones similares podemos decir que el enfermero carece de formación en la comunicación para poder entender y darse a entender con personas con esta discapacidad.³



Conclusión

Se observa que los enfermeros asistenciales no cuentan con una capacitación en la comunicación con personas con discapacidad auditiva, para poder llevar a cabo un plan de cuidados de excelencia, recurriendo en el momento, a distintas estrategias según el contexto que presente.

De esta forma se justifica la necesidad de formar a los profesionales para prestar una atención más humanizada, desarrollando así una sociedad más inclusiva para las personas con discapacidad auditiva.

Bibliografía

1. Mastrapa Y, Lamadrid M del P. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Rev Cubana Enferm [Internet]. 2016;32(4):0. Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/issue/view/24>
2. Alain L, Vejarano R. Alternativas Tecnológicas Para Mejorar Discapacidad Auditiva En La Educación Superior Panameña Assistive Technologies for Improving Communication of. Rev Educ la Univ Granada [Internet]. 2016;23:219-35. Disponible en: <http://reugra.es/index.php/reugra/article/viewFile/62/55>
3. Loredo Martínez N, Miranda Matus R. Intervenciones de comunicación exitosas para el cuidado a la salud en personas con deficiencia auditiva. Enfermería Univ [Internet]. 2012;9(4):57-68. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000400006
4. Gómez V, Correa Soares M, Manfrin Muniz R, De Sosa Silva JR. Vivencia del enfermero al cuidar sordos y/o portadores de deficiencia auditiva. Rev Enfermería Glob [Internet]. 2009;17. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412009000300007
5. Bielsa antúnez ML. La experiencia vivida del profesional de enfermería en la atención de pacientes sordos. Nuberos Científica [Internet]. 2015;2(15):1-7. Disponible en: <http://nc.enfermeriacantabria.com/index.php/nc/article/view/117>
6. Loredo Martínez N, Miranda Matus R. Intervenciones de comunicación exitosas para el cuidado a la salud en personas con deficiencia auditiva. Enfermería Univ [Internet]. 2012;9(4):57-68. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S166570632012000400006
7. Hoover Vanegas J, Marín Mejía F. LA COMUNICACIÓN DESDE LA LECTURA DEL LENGUAJE GESTUAL EN JÓVENES EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD AUDITIVA. Rev Hacia la Promoción la Salud [Internet]. 2012;17(2):110-24. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3091/309126826008.pdf>
8. Barranco Morente S, Ventura Puertos P, Coronado Carvajal P. Estrategias de comunicación de los profesionales de enfermería con personas sordas o ciegas. Index de Enfermería [Internet]. 2016;25(4):253-7. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962016000300007
9. Méndez Blanco C, Ortiz López E, Venegas López A. Estrategias de comunicación para el personal de Enfermería. Rev Electron Enfermería Actual en Costa Rica [Internet]. 2012;21(0):1-20. Disponible en: file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-EstrategiasDeComunicacionParaElPersonalDeEnfermeri-5021201(1).pdf

Datos de autor

Título:

La comunicación entre el enfermero asistencial y los pacientes con discapacidad auditiva en un hospital público de la ciudad de Corrientes. Año 2020



Autores:

Ana M. Cóceres^{1*},
Malvina S. Rovira²,
Silvana M. Vallejos³,
Mónica C. Auchter⁴

1-Residente de Enfermería en Salud Mental, Hospital San Francisco de Asís.

2-Enfermera Asistencial, Penitenciaria de la provincia de Corrientes.

3-Profesora de Educación Especial de la provincia de Corrientes.

4-Médica Pediatra, Profesora Titular, Facultad de Medicina. UNNE.

*Correo electrónico: anamacoc@gmail.com