

# Manual de atención de salud para personas **sordas** o con **pérdida auditiva**





# Manual de atención inclusiva

y de calidad para **personas sordas** o con **pérdida auditiva** en centros de atención primaria en salud.

## Participantes

### ► Facultad de Medicina Universidad de Chile

#### Departamento de Fonoaudiología

Mario Bustos Rubilar.

Ximena Hormazabal Reed.

#### Departamento de Atención Primaria en Salud

Eliana Espinoza Alarcón.

### ► Instituto de la Sordera

Paula Ortuzar Prado.

Juan Luis Marín Claro.

Ángela Morales Häfelin.

### ► Ilustración

Vivianne Pérez Lemaitre.

### ► Diseño

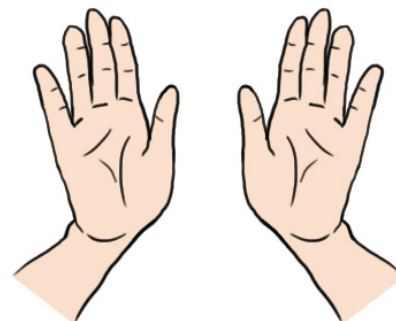
Soledad Rojas Gutiérrez.

### ► Edición

Josué Pino Castillo.

Gladys Gajardo Veloso.

Eduardo Fuentes-Lopez.



Este material de distribución gratuita ha sido financiado por fondos concursables de Extensión y Vinculación con el Medio de la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile y creado en colaboración entre profesionales sordos y oyentes del Instituto de la Sordera, académicos del Departamento de Fonoaudiología y del Departamento de Atención Primaria de la Universidad de Chile.

### Coordinación del Proyecto:

#### **Mario Bustos Rubilar**

mbustosr@uchile.cl / (056 229 786 606)

Facultad de Medicina

Universidad de Chile

Avenida Independencia 1027,

Independencia, Región Metropolitana.

Santiago Chile, 2018.

# Introducción

En Chile existen algunas diferencias entre la población con discapacidad auditiva (DA) y la población típica. Un 38% de las personas con DA se encuentra en el segmento de vulnerabilidad social, mientras que sólo un 18% de la población estaría en un segmento vulnerable. En relación al sistema de acceso a la salud, un 94% de la población con DA pertenece a FONASA y sólo un 3% al sistema privado. Además, este mismo grupo de personas tiene 4 veces más consultas médicas comparada con la población típica (CASEN 2011).

Aunque esta disparidad es multicausal, un factor importante es la falta de accesibilidad a la atención en salud de la población con DA. En parte, ésta podría explicarse por las dificultades de comunicación con el personal de salud, debido a la escasa capacitación o falta de adaptación de éstos a las necesidades de la población con DA (Harker, 2004). El acceso desigual genera consecuencias diferenciadas en la condición de salud, restringiendo el acceso a los servicios esenciales de protección y promoción en salud (Rispel 2012), y obstruyendo el acceso universal e inclusivo a nuestro sistema de salud.

## Este manual busca:

▶ **Definir** conceptos como hipoacusia, sordera, pérdida auditiva, discapacidad auditiva, lengua de señas y cultura sorda con el fin de orientar a equipos de salud para responder adecuadamente a las necesidades de la población.

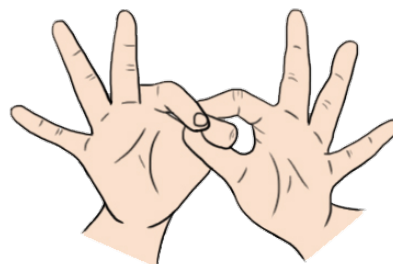
▶ **Difundir** la problemática existente en la atención de personas sordas en dispositivos de salud junto con entregar sugerencias de trato inclusivo y de calidad para esta población.

▶ **Responder** a preguntas e inquietudes que pueden surgir a la hora de atender o comunicarse con personas sordas, o al uso de este material de apoyo.



## ¿Cómo está organizado este manual?

- 1 Conceptos ligados a la persona con discapacidad auditiva.
- 2 Los usuarios con pérdida auditiva.
- 3 La lengua de señas y la cultura sorda.
- 4 La problemática actual en la atención de personas sordas en los centros de atención en salud en Chile y el mundo.
- 5 Sugerencias de trato inclusivo y de calidad hacia las personas con discapacidad auditiva.
- 6 Preguntas frecuentes.
- 7 Uso del material de apoyo.



# 1

## Conceptos ligados a la persona con discapacidad auditiva

- ▶ La audición es un sentido relevante y se relaciona con la capacidad de comunicarnos y vincularnos con el medio ambiente.
- ▶ Cuando por algún motivo hay pérdida de audición en una persona, puede verse disminuida la capacidad de acceder a la información auditiva oral, lo cual generará condiciones diferentes de vinculación.
- ▶ La audición puede afectarse por diversas causas, tales como enfermedades, envejecimiento, alteraciones genéticas y traumatismos, entre otras y pueden afectar la audición en forma variable, yendo desde pérdidas de audición mínimas o leves hasta severas y profundas.
- ▶ Las condiciones que otorgue la pérdida de audición dependerán de factores como la edad en la que se presenta, por lo que no es posible asumir que todas las personas con pérdida auditiva tendrán las mismas características.
- ▶ Si la hipoacusia es de aparición temprana (en la niñez) y afecta severamente para escuchar la lengua oral, el niño requerirá de ayudas adicionales para acceder a la lengua oral, como el uso de dispositivos (audífonos o implantes cocleares) e intervención auditiva. A la vez, al ser personas muy visuales, también pueden ser hablantes de lengua de señas y pertenecer a la cultura sorda.



## 2

### Los usuarios con pérdida auditiva

- ▶ No hay dos personas con sordera o hipoacusia iguales, por esta razón existirán diferencias notorias en cómo se comunican.
- ▶ En adultos mayores con presbiacusia, niños implementados con ayudas auditivas o adultos con pérdidas auditivas posteriores a su niñez, la hipoacusia sólo se hará evidente en situaciones de mayor exigencia, como al hablar con mucho ruido de fondo o frente a muchas personas.
- ▶ También existe un grupo cuya comunicación es a través de lengua de señas, quienes pueden o no manejar la lengua oral, lengua escrita o lectura de labios. Las personas de este grupo suelen pertenecer a la comunidad sorda con costumbres propias que establecen la llamada “cultura sorda”.
- ▶ Es importante entonces reconocer estas diferencias y poder adaptarnos a cada persona en particular y a sus necesidades de comunicación como profesionales de la salud.

## 3

### La lengua de señas y la cultura sorda

- ▶ A la comunidad sorda signante, es decir, que utiliza la lengua de señas, se le ha atribuido características de cultura propia: la cultura sorda. Ésta tiene particularidades y tradiciones, una de ellas y la más importante es justamente la lengua de señas.
- ▶ Como costumbres y tradiciones podemos describir: poner apodo o gesto a cada persona, utilizar elementos visuales de aviso, reuniones prolongadas y en espacios con condiciones determinadas, entre otras.
- ▶ La lengua de señas es una comunicación de modalidad visual-gestual, propia de las personas sordas no oralizadas y es parte del patrimonio de la cultura sorda.
- ▶ Esta lengua es única y diferente en cada país y región. En el nuestro, por ejemplo, la Lengua de Señas Chilena (LsCh) cambia, de acuerdo a las variantes de cada zona geográfica.

4

## Problemática actual en la atención de personas sordas en los centros de atención en salud en Chile y el mundo

33%

de las personas sordas, luego de consultar a un médico familiar, se mostraron inseguros acerca de las instrucciones dadas o **tomaron dosis erróneas.**

Cifras internacionales muestran que el

77%

de los las personas sordas que utilizan **lengua de señas** han tenido dificultades en la comunicación con el personal de salud.

Algunas encuestas en Reino Unido han mostrado que un

87%

del personal de salud se comunica a través de **LLF**, sin embargo, estas percepciones de comunicación son **erróneas.**

Se ha reportado que las personas sordas o con pérdida auditiva acuden

**el doble**

a consultas médicas generales y a especialistas en comparación con la población general.





Algunos estudios muestran que la baja adherencia a las prácticas de prevención de enfermedades en la población con DA, se debe a desconocimiento de las mismas por **problemas comunicativos** entre el personal de salud y los pacientes sordos.

**Las cifras de pobreza** en las personas sordas superan ampliamente las observadas en la población general (Casen 2011).

Esta población sorda tiene un **31%** más posibilidades de presentar **enfermedad cardiaca**, un **69%** más de alguna condición crónica y un **59%** de experimentar **depresión**, con presencia de diagnóstico tardío. En cuanto a la presencia de **diabetes**, el **55%** de los pacientes que la padecían no recibían un apropiado tratamiento.

## En cuanto a la **educación**

de esta población, cerca del **25%** de las personas sordas congénitas señala que **nunca asistió a un establecimiento escolar**. Un porcentaje similar refirió haber asistido a educación especial y tan solo un 2% declaró haber ingresado a la educación superior (Casen 2011).

De acuerdo a todo lo anterior, es esperable que las personas sordas muestren

**condiciones de salud deficitarias**, sobre todo considerando que existen limitaciones de comunicación con el personal de su sistema de salud.



## 5

## Sugerencias de trato inclusivo y de calidad hacia las personas con discapacidad auditiva

▶ Procura prestar atención al momento de llamar al usuario en el centro de salud. Es preferible ir a buscarlo particularmente a la sala de espera. Una alternativa es utilizar algún mecanismo de iluminación que sirva para llamar a la persona.

▶ Adapta tu forma de comunicarte. Para esto considera un tiempo de adaptación al usuario para permitir una mejor fluidez en la comunicación. Procura siempre comprender lo que necesita y asegúrate que él o ella entienda todo.

▶ Existen distintos grados de sordera, por lo que algunas personas se comunican en lengua oral, otras en lengua de señas y algunas no tienen una lengua dominante establecida. Pese a ello, las personas sordas son muy visuales, la comunicación será más fácil si ocupas este canal.

▶ Siempre es bueno tratar a las personas por su nombre, si es necesario hablar de su condición puede ser: "persona sorda" para alguien que pertenece a la cultura sorda o "persona con pérdida auditiva" para personas que son hablantes de lengua oral, por ejemplo: niños con hipoacusia o adultos con presbiacusia.

▶ Propicia la presencia de un intérprete en lengua de señas calificado. En caso de que no exista, conocer la lengua de señas y utilizar el manual de apoyo será un aporte a la comunicación.



▶ Al comunicarte con personas sordas, dirígete directamente hacia ella y no a su intérprete o acompañante. De esta manera, permitimos que ellas expresen sus propias necesidades.

▶ Si deseas comunicarte con la población que usa Lengua de Señas, lo ideal es hacerlo en Lengua de Señas Chilena (LsCh), a través de un funcionario de la salud capacitado, un intérprete o con ayuda del material de apoyo de atención creado junto a este manual.

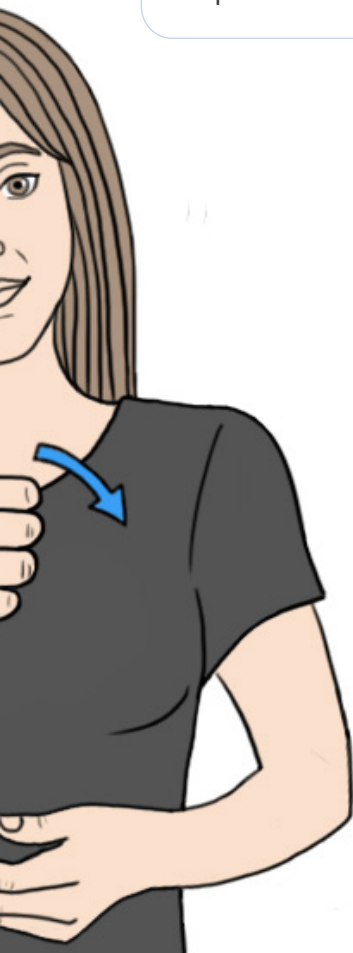
▶ Si es necesario, pregunta si la persona con DA maneja el lenguaje escrito y utiliza frases cortas para comunicarte con ella.

▶ La lectura de labios sólo es confiable si la persona con DA la conoce bien. Cuando utilices esta estrategia hazlo con mensajes breves en un lugar iluminado, lento y frente a la persona. Si es necesario, repite las frases más importantes y no sobrearticules, modula normalmente.

▶ No grites al hablar. Si la persona tiene una ayuda auditiva, esta dará la ganancia necesaria. En caso de no tener este apoyo, gritar no servirá como apoyo.

▶ Cuando la persona sorda no está mirando donde deseamos y queremos dirigirla la palabra, junto con llamarlo por su nombre, podemos tocar su hombro para pedirle su atención.

▶ Es muy positivo promover el aprendizaje de la LsCh, para que los funcionarios de salud puedan ser inclusivos con sus usuarios.



# 6

## Preguntas frecuentes

▶ **¿Todas las personas con problemas de audición necesitan una ayuda auditiva (audífono o implante coclear)?**

**R** No, no todas las personas lo requieren, ya sea porque su hipoacusia es leve, porque la ayuda auditiva no le brinda una mejora significativa o bien porque su comunicación es visual y utiliza la lengua de señas.

▶ **¿Para comunicarse con una persona con pérdida de audición es necesario gritar?**

**R** No, todo lo contrario: gritar altera la comunicación porque afecta el habla (la distorsiona) y puede generar molestia en el usuario. Se recomienda usar un habla a volumen normal y con una articulación clara.

▶ **¿Si una persona presenta problemas de audición hoy significa que va a presentar problemas auditivos siempre?**

**R** No. Puede ser que una persona presente un problema de audición transitorio, otros pueden mejorar y existen casos donde la pérdida avanza en el tiempo.

▶ **¿Cómo puedo comunicarme mejor con una persona que escucha menos?**

**R** Antes que todo, no evite la relación o la comunicación; pregunte si maneja lengua oral, lengua de señas o lengua escrita. Si responde de manera oral, hágalo de manera pausada, en un lugar iluminado y de frente.





► **¿Cómo puedo comunicarme con una persona que utiliza lengua de señas?**

**R** Nuevamente, antes que todo, no evite la relación o la comunicación; pregunte si maneja lengua oral, lengua de señas o lengua escrita. Si responde en lengua de señas, utilice el manual en lengua de señas o apóyese en la lengua escrita. Recuerde que las ayudas visuales (dibujos o esquemas) son muy útiles en estas situaciones.

► **¿Es siempre necesario hablar con un familiar de la persona con pérdida auditiva?**

**R** No, existen temas que como sabemos son personales entre el trabajador de salud y el usuario. Por eso tome en cuenta nuestros consejos e intente comunicarse sin intermediarios o a través de un intérprete en lengua de señas calificado.

► **¿Las personas sordas podrían entender si les hago gestos y señas?**

**R** Depende, si es una persona con pérdida auditiva, este podría entenderle. Sin embargo, si es un sordo hablante (signante) en lengua de señas, considere que este podría comprender lo mismo que un extranjero que tiene una lengua que no conocemos y al que intentamos explicarle algo.

► **¿La gente sorda que no habla entiende menos que la población promedio?**

**R** Históricamente se asociaba la sordera con problemas cognitivos. Sin embargo, esto no es así.

► **¿La lengua de señas es igual en todo el mundo?**

**R** No. Si bien existe una lengua de señas universal, la que se utiliza en Chile es la Lengua de Señas Chilena (LsCh), la cual tiene algunas variantes en nuestro propio territorio.

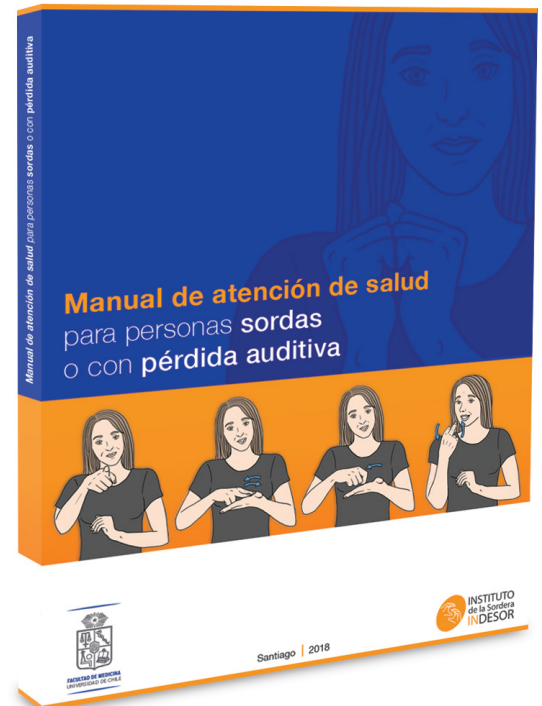
# 7

## Uso del material de apoyo

Junto con este manual, existe un material de apoyo que ha sido diseñado para facilitar la comunicación con personas con pérdida auditiva y sordera que utilicen la lengua de señas o escrita para poder comunicarse.

### El material presenta diversos apartados:

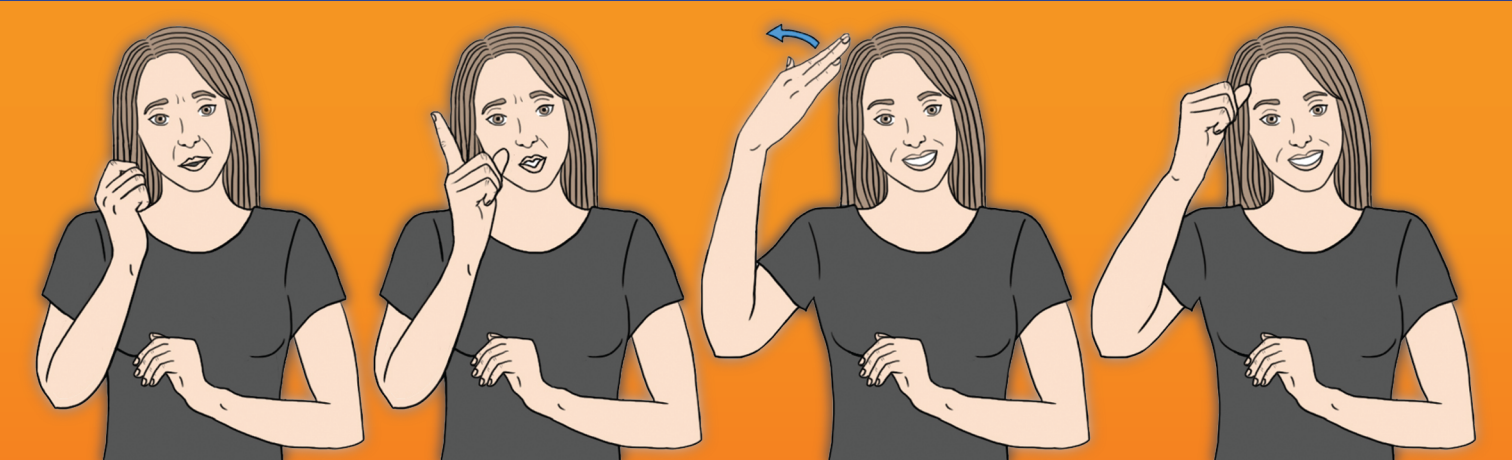
- ▶ **Entrevista inicial:** apoyará el acceso a la información relevante para la anamnesis.
- ▶ **Síntomas, signos y preguntas de salud:** diversas preguntas que pueden ser complejas de explicar o entender.
- ▶ **Expresiones, deseos, emociones:** elementos importantes para que usted pueda entender al usuario que consulta.
- ▶ **Apoyo para indicaciones y explicaciones:** ayudan al personal de salud a explicar y hablar con el usuario sordo(a).
- ▶ **Apartado para lengua escrita y esquemas:** material de apoyo para explicar con ayuda de lengua escrita, dibujos y esquemas.





## **Manual de atención de salud**

para personas **sordas**  
o con **pérdida auditiva**



FACULTAD DE MEDICINA  
UNIVERSIDAD DE CHILE





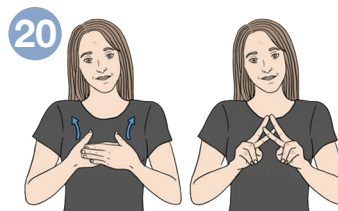
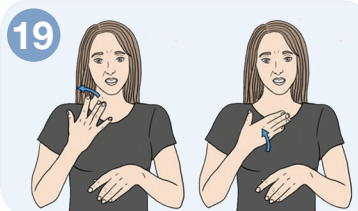
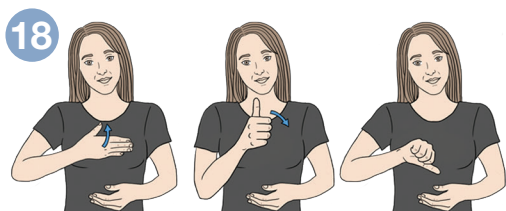
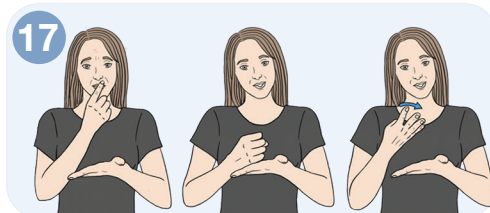
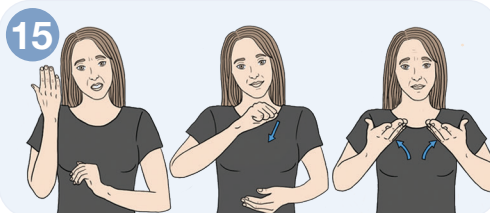
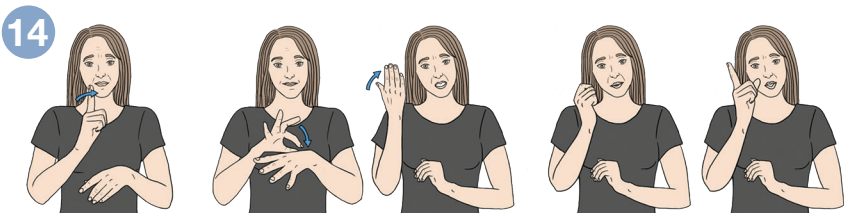
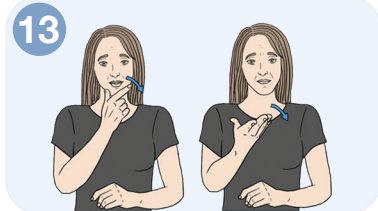
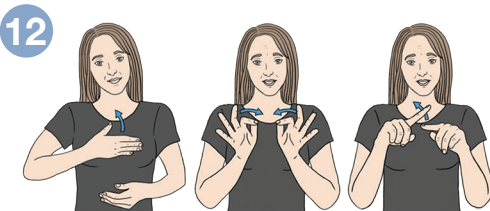
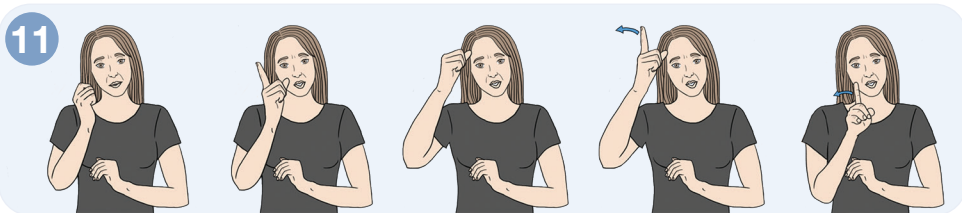
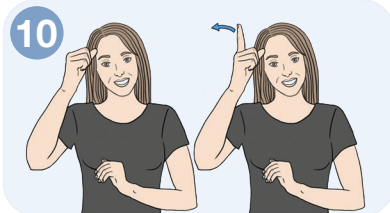
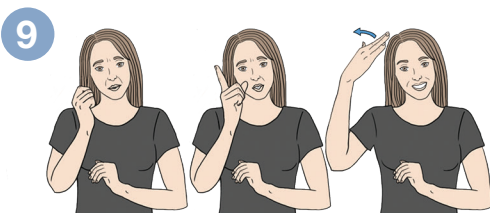
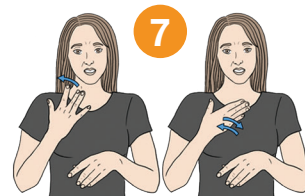
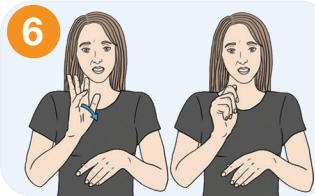
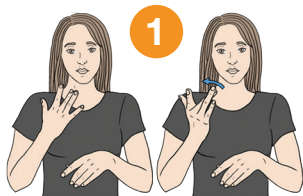
# Entrevista Inicial

1. Greeting
2. Thank you
3. Yes
4. No
5. I don't know
6. Please
7. Do you speak sign language?
8. Do you read/write?
9. Do you read lips?
10. How are you?
11. How do you communicate?
12. How do you feel?
13. Why are you here?
14. Do you have any illness?
15. With whom did you come?
16. With whom do you live?
17. Do you have children?
18. Feel your temperature
19. Wait
20. Measure your temperature
21. Measure your blood pressure

- 1 Hola.
- 2 Muchas gracias
- 3 Sí
- 4 No
- 5 No sé
- 6 Por favor
- 7 ¿Hablas en lengua de señas?
- 8 ¿Lee / Escribe?
- 9 ¿Lees los labios?
- 10 ¿Cómo está?
- 11 ¿Cómo se comunica?
- 12 ¿Cómo se siente?
- 13 ¿Por qué viene?
- 14 ¿Tiene alguna enfermedad?
- 15 ¿Con quién vino?
- 16 ¿Con quién vive?
- 17 ¿Tiene hijos?
- 18 Siéntese
- 19 Espere
- 20 Mediremos su temperatura
- 21 Mediremos su presión

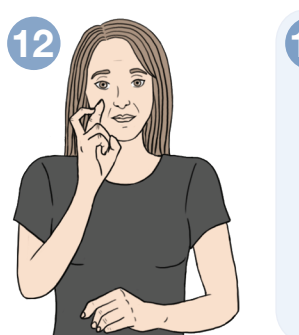
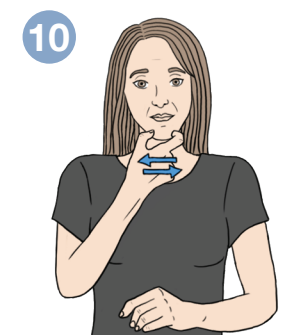
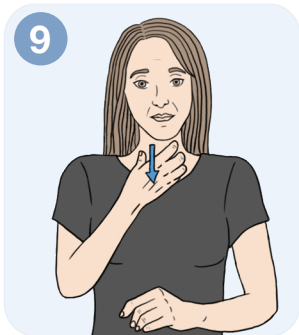
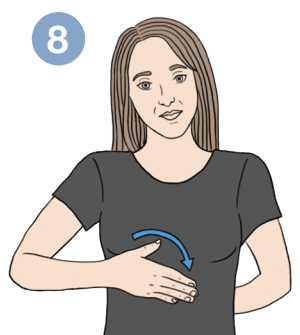
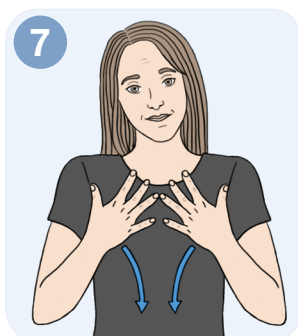
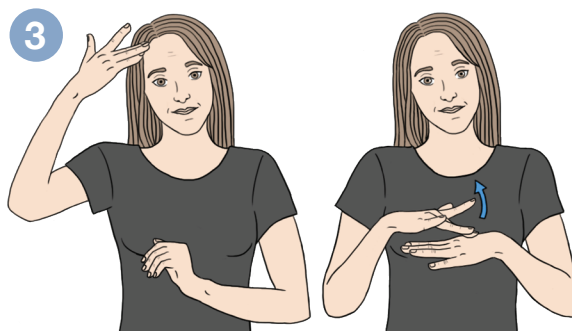


# Preguntas



- 1 ¿Por qué?
- 2 ¿Quién?
- 3 ¿Cómo?
- 4 ¿Cuándo?
- 5 ¿Dónde?
- 6 ¿Cuánto?
- 7 ¿Qué quiere?
- 8 ¿Hace cuánto tiempo?
- 9 ¿Qué/Cual día?
- 10 ¿Entendió?
- 11 ¿Qué no entendió?
- 12 ¿Qué tema le explico otra vez?
- 13 ¿Tiene alguna pregunta?
- 14 ¿Tiene alguna enfermedad previa? ¿Cuál?
- 15 ¿Tiene cirugías previas?
- 16 ¿Qué/Cual medicamento toma?
- 17 ¿Cuántas veces toma medicamentos?
- 18 ¿Cómo se siente?
- 19 ¿Por qué siente eso?
- 20 ¿Está tranquilo?

► Síntomas y Signos



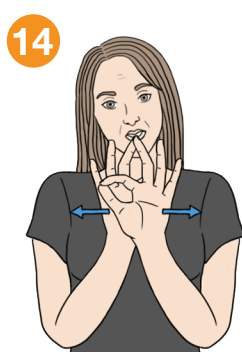
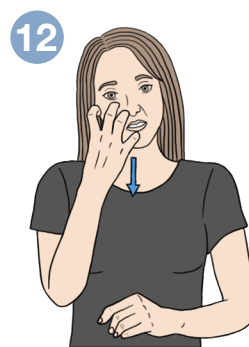
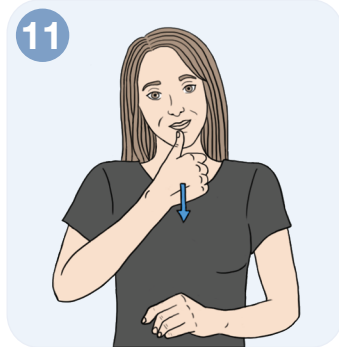
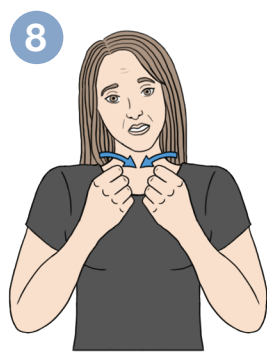
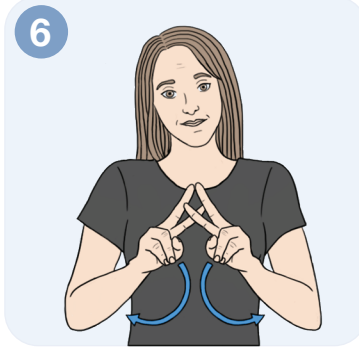
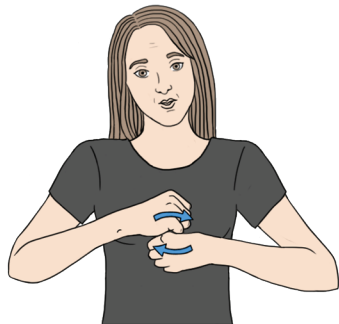
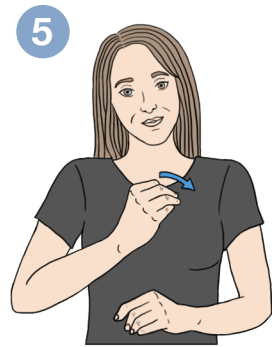
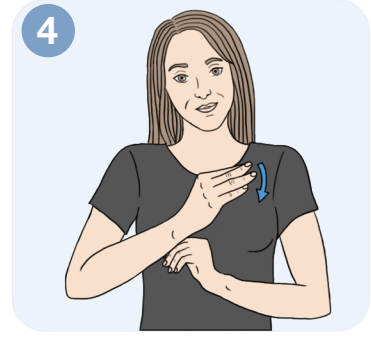
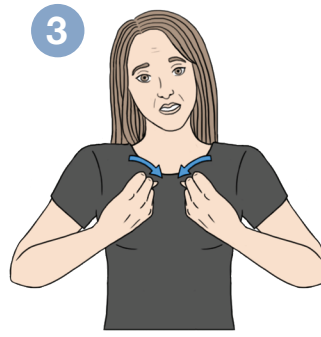
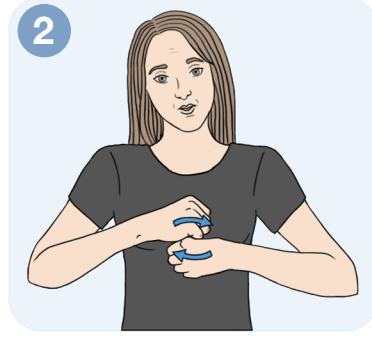
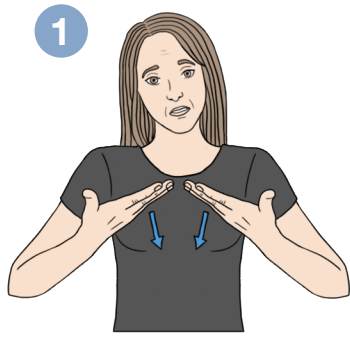
**Síntomas**

- 1 Alergia
- 2 Dolor
- 3 Fiebre
- 4 Picazón
- 5 Hinchazón
- 6 Molestia
- 7 El cuerpo
- 8 Estómago
- 9 Garganta
- 10 Huesos
- 11 Sangre
- 12 Orina
- 13 Depositiones
- 14 Vómitos
- 15 Diarrea
- 16 Tos
- 17 Mareo

**Tiempos**

- 18 Mañana
- 19 Tarde
- 20 Noche

► Emociones



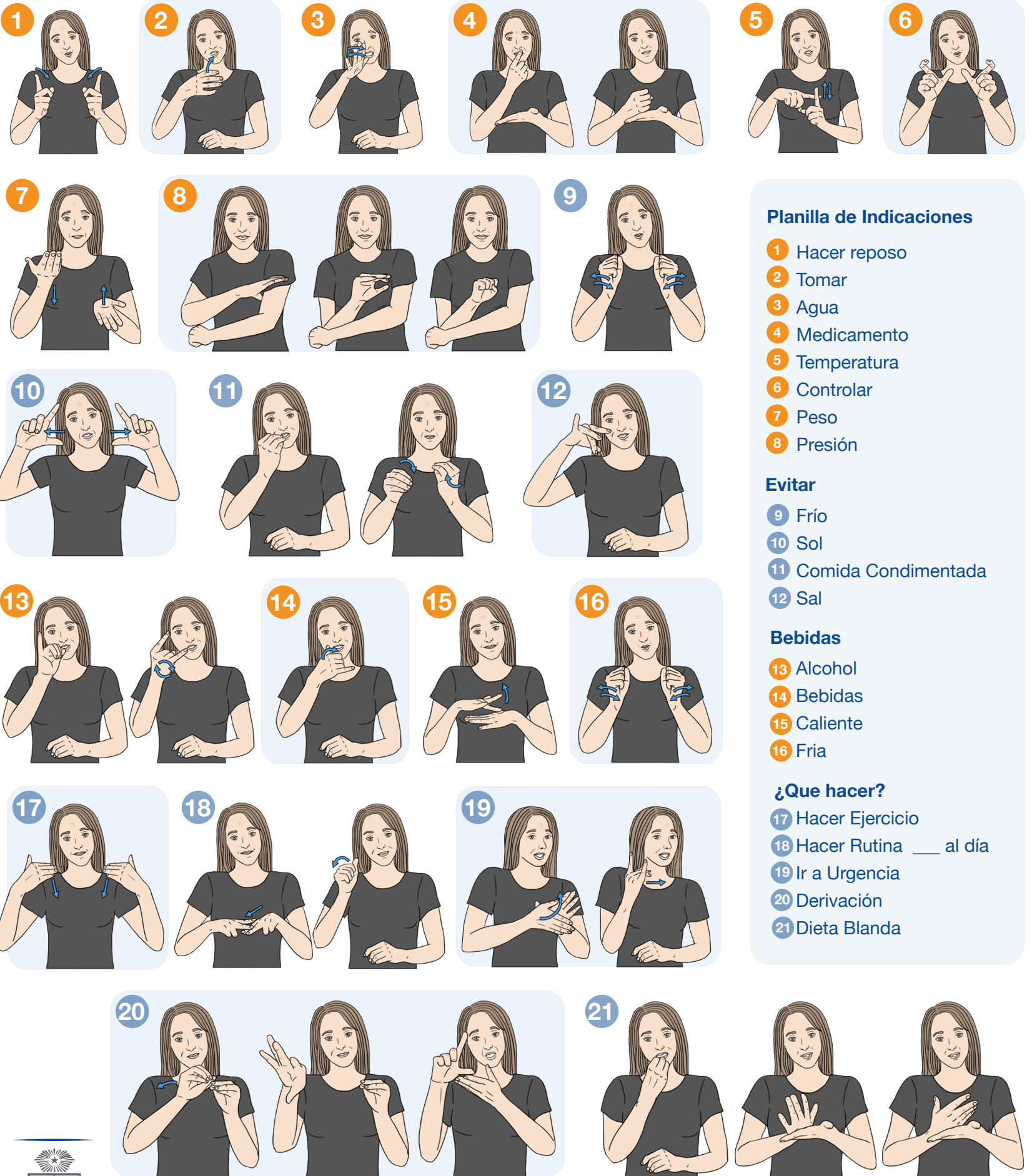
**Emociones**

- 1 Cansancio
- 2 Angustia
- 3 Ansiedad
- 4 Miedo
- 5 Pena / Depresión
- 6 Tranquilidad
- 7 Desesperación
- 8 Impotencia
- 9 Indiferencia
- 10 Preocupación
- 11 Paciencia
- 12 Enojo

**Descripción de Emociones**

- 13 Siempre
- 14 Nunca
- 15 A veces

# Indicaciones Signadas



## Planilla de Indicaciones

- 1 Hacer reposo
- 2 Tomar
- 3 Agua
- 4 Medicamento
- 5 Temperatura
- 6 Controlar
- 7 Peso
- 8 Presión

## Evitar

- 9 Frío
- 10 Sol
- 11 Comida Condimentada
- 12 Sal

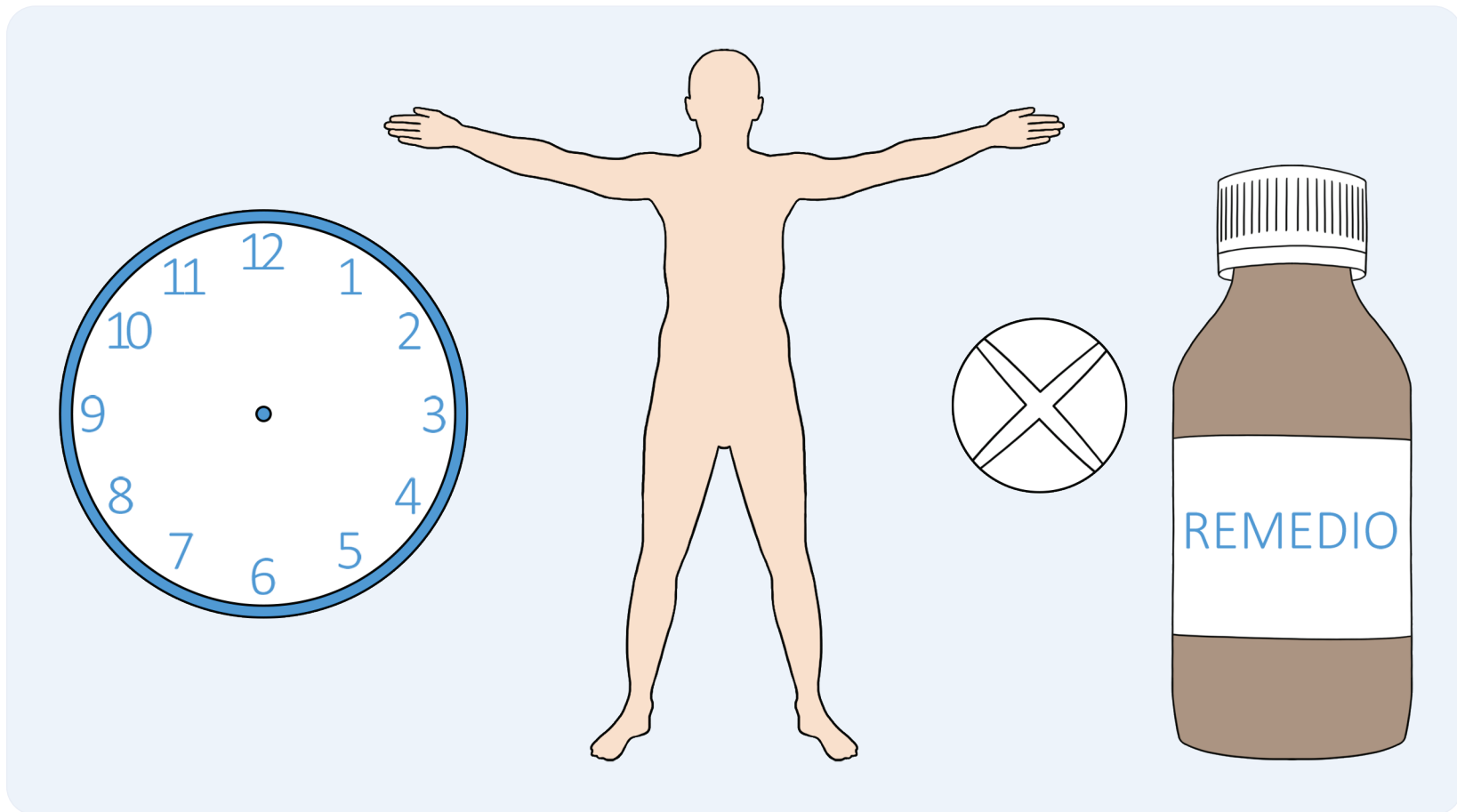
## Bebidas

- 13 Alcohol
- 14 Bebidas
- 15 Caliente
- 16 Fria

## ¿Que hacer?

- 17 Hacer Ejercicio
- 18 Hacer Rutina \_\_\_ al día
- 19 Ir a Urgencia
- 20 Derivación
- 21 Dieta Blanda

## ► Apoyo a la indicación



Anotaciones: