

Nivel de conocimiento y habilidades comunicativas del personal de enfermería en la atención de pacientes con discapacidad auditiva

Autora principal: Verónica Trillo Morales

Vol. XVIII; nº 19; 1000

Level of knowledge and communicative skills of nursing staff in the care of a patient with hearing impairment

Fecha de recepción: 05/08/2023

Fecha de aceptación: 03/10/2023

Fecha de publicación: 06/10/2023

Incluido en Revista Electrónica de PortalesMedicos.com Volumen XVIII. Número 19
Primera quincena de Octubre de 2023 – Página inicial: Vol. XVIII; nº 19; 1000

Autores:

Verónica Trillo Morales. Maestra en Administración y Licenciatura en Enfermería. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Nuevo Casas Grandes, Chihuahua. México

Luisa Fernanda Bueno Trillo. Maestra en Ciencias de la Salud Pública. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Nuevo Casas Grandes, Chihuahua. México.

Guillermo Garibay Salazar. Dr. Especialista en Urgencias Médicas. Hospital General Subzona No. 22 del Instituto Mexicano del Seguro Social de Nuevo Casas Grandes, Chihuahua. México.

Iris Guadalupe Olivas Sandoval. Licenciada en Enfermería. Nuevo Casas Grandes, Chihuahua, México.

Lizbeth Vargas Enríquez. Licenciada en Enfermería. Nuevo Casas Grandes, Chihuahua, México.

Resumen

La habilidad para establecer una comunicación efectiva entre el personal de enfermería y el paciente es crucial, especialmente cuando el paciente enfrenta algún tipo de discapacidad. Esta destreza es esencial para brindar los cuidados necesarios y adecuados a las necesidades del paciente.

El propósito de este estudio es examinar las habilidades comunicativas del personal de enfermería en la atención e intervención hacia pacientes con discapacidad auditiva, evaluando su nivel de conocimiento en este ámbito.

El estudio adoptó un enfoque observacional, descriptivo y prospectivo, enfocado en el personal de enfermería. Se evaluó su nivel de conocimiento y habilidades comunicativas en la atención de pacientes con discapacidad auditiva mediante un cuestionario validado por expertos. Este cuestionario incluyó variables demográficas y preguntas relacionadas con el conocimiento sobre la atención de pacientes con discapacidad auditiva.

De los enfermeros encuestados, se identificaron distintos enfoques de comunicación utilizados al cuidar a pacientes con dificultades auditivas: la lengua de señas fue empleada por un 2.2% (n=1), un 22.2% (n=10) recurrió a acompañantes/intérpretes, un 6.7% (n=3) empleó la escritura, un 8.9% (n=4) utilizó gestos faciales, un 20.0% (n=9) combinó demostraciones y lengua de señas convencional, y, por último, un 40.0% (n=18) empleó una combinación de las estrategias mencionadas.

Los resultados enfatizan la importancia de la comunicación en la atención de pacientes, independientemente de su condición o discapacidad. Es esencial que el personal de salud sea capaz de comunicarse de manera efectiva con el paciente, proporcionándole las herramientas necesarias para su adecuado cuidado.

Palabras Clave: enfermería, discapacidad auditiva, habilidades comunicativas, comunicación efectiva, atención médica, lenguaje de señas, pacientes con dificultades auditivas, cuidado de calidad

Summary

The ability to establish effective communication between nursing staff and the patient is crucial, especially when the patient faces some form of disability. This skill is essential to provide the necessary and appropriate care based on the patient's needs.

The purpose of this study is to examine the communication skills of nursing personnel in the care and intervention of patients with hearing disabilities, evaluating their level of knowledge in this field.

The study adopted an observational, descriptive, and prospective approach, focusing on nursing personnel. Their level of knowledge and communication skills in the care of patients with hearing disabilities were evaluated through a questionnaire validated by experts. This questionnaire included demographic variables and questions related to knowledge about the care of patients with hearing disabilities.

From the surveyed nurses, different communication approaches used in caring for patients with hearing difficulties were identified: sign language was employed by 2.2% (n=1), 22.2% (n=10) relied on companions/interpreters, 6.7% (n=3) used writing, 8.9% (n=4) utilized facial gestures, 20.0% (n=9) combined demonstrations and conventional sign language, and finally, 40.0% (n=18) used a combination of the mentioned strategies.

The results emphasize the importance of communication in patient care, regardless of their condition or disability. It is essential for healthcare personnel to be capable of effectively communicating with the patient, providing them with the necessary tools for appropriate care.

Keywords: nursing, hearing impairment, communication skills, effective communication, medical care, sign language, patients with hearing difficulties, quality care

Los autores de este manuscrito declaran que:

Todos ellos han participado en su elaboración y no tienen conflictos de intereses. La investigación se ha realizado siguiendo las Pautas éticas internacionales para la investigación relacionada con la salud con seres humanos elaboradas por el Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas (CIOMS) en colaboración con la Organización Mundial de la Salud (OMS). El manuscrito es original y no contiene plagio. El manuscrito no ha sido publicado en ningún medio y no está en proceso de revisión en otra revista. Han obtenido los permisos necesarios para las imágenes y gráficos utilizados. Han preservado las identidades de los pacientes.

Introducción

En México, una parte significativa de la población enfrenta dificultades o limitaciones auditivas, lo que genera barreras en su vida diaria. Esta situación no solo afecta al individuo que experimenta esta condición, sino también a su familia y vida social, interrumpiendo la interacción con la sociedad y limitando su participación plena y equitativa. La Carta de Derechos al Paciente en México establece el derecho de los pacientes a un trato digno, respetuoso y a recibir información clara, suficiente, oportuna y veraz. Sin embargo, para los pacientes con dificultad auditiva, la implementación de estos derechos se torna compleja, debido a la falta de conocimientos y habilidades por parte de gran parte del personal de enfermería en la comunicación y atención adecuada a este grupo de personas. Esto se convierte en una barrera que dificulta en ocasiones la prestación de la atención y cuidado requeridos.

En este estudio de investigación, se analiza la comunicación y el nivel de conocimiento del personal de enfermería respecto a estrategias y herramientas utilizadas para brindar atención a pacientes con discapacidad auditiva. Asimismo, se evalúa el grado de conocimiento acerca de la lengua de señas y las estrategias comunicativas empleadas para atender las necesidades de estos pacientes. Este análisis contribuirá a identificar deficiencias en la formación del personal de enfermería y permitirá proponer medidas para mejorar la comunicación y atención a pacientes con discapacidad auditiva en el contexto de la salud en México.

Marco Teórico

La pérdida auditiva, según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021), impide a quienes la experimentan escuchar con claridad, ya que el umbral de audición de sus oídos es igual o inferior a 20 dB. Esta pérdida puede manifestarse en niveles leves, moderados, graves o profundos, afectando uno o ambos oídos y dificultando la audición de conversaciones y sonidos fuertes.

La discapacidad auditiva se refiere a la pérdida o alteración de la función del sistema auditivo, limitando la capacidad para oír y acceder al lenguaje oral (1). Actualmente, este término abarca una variedad de tipos y grados de pérdida auditiva, siendo sinónimo de deficiencia auditiva e hipoacusia (2).

Las causas de la discapacidad auditiva son diversas, incluyendo factores congénitos, genéticos, problemas en el parto, enfermedades maternas o fetales, como meningitis bacteriana y otitis media, y exposición a ruidos de alta intensidad (3).

Las personas con discapacidad auditiva enfrentan dificultades significativas en la comunicación, lo que impacta su desarrollo cognitivo, emocional y social. Esta limitación en la percepción de estímulos influye en su capacidad para participar en procesos de formación y resolución de problemas (4).

Como resultado, las personas con esta condición experimentan obstáculos en las interacciones sociales, ya que no pueden percibir los mensajes transmitidos y tienen dificultades para identificar sonidos, lo que afecta su capacidad para entender y mantener conversaciones (3).

La pérdida de audición se manifiesta en diversos tipos que presentan características específicas, lo que resalta la necesidad de conocer los niveles de audición y las necesidades asociadas. La hipoacusia, que afecta aproximadamente al 5% de la población mundial, se considera una discapacidad crónica (5). Se distinguen varios tipos de hipoacusia:

1. **Hipoacusia conductiva:** Se origina por obstáculos en las ondas sonoras desde el oído externo y medio hacia el interno, con causas como tumores benignos, otitis, lesiones o malformaciones (1).
2. **Hipoacusia congénita:** Difiere de la hipoacusia conductiva al ser de origen congénito, causado por anomalías en el desarrollo fetal o herencia (1). Se subdivide según la causa, como neurosensorial, mixta, conductiva o central, y se asocia con factores de riesgo, como causas infecciosas y exposición a sustancias tóxicas maternas (6).
3. **Hipoacusia adquirida:** Similar a la hipoacusia conductiva, se presenta debido a traumatismos, lesiones, uso de medicamentos ototóxicos o exposición a ruidos intensos (1).
4. **Hipoacusia mixta:** Es una combinación de hipoacusia conductiva e hipoacusia neurosensorial, dañando tanto el oído externo o medio como el interno (1).
5. **Presbiacusia:** Se refiere a la pérdida progresiva de audición relacionada con el envejecimiento, debido al desgaste general del sistema auditivo (7).

Las personas con discapacidad auditiva enfrentan dificultades en la comunicación, lo que afecta su desarrollo cognitivo y emocional, creando barreras para la interacción social (8). Los profesionales de la salud, incluidos los enfermeros, deben tener habilidades comunicativas para brindar una atención efectiva a personas con discapacidad auditiva, garantizando un cuidado humanizado (9). La comunicación es esencial en la sociedad y el personal de enfermería debe estar preparado para interactuar de manera efectiva con cualquier paciente que requiera atención de salud (10).

Las habilidades comunicativas no verbales desempeñan un papel crucial en la interacción humana. Estas habilidades, que se manifiestan a través de gestos, expresiones faciales y postura, no requieren del lenguaje verbal para transmitir mensajes. La comunicación no verbal, como se describe por (11), incorpora signos no verbales, tales como paralingüísticos y quinésicas, que se utilizan de manera independiente o en conjunción con elementos del lenguaje verbal en actos de comunicación humana.

Los signos no verbales pueden tener un impacto activo o pasivo en la comunicación, a veces siendo empleados de forma inconsciente, generando efectos perceptibles para el receptor, aun cuando el emisor no sea consciente de ello (11). Estos signos son empleados para interacciones sociales, organización y control de la comunicación, y pueden influir en el proceso de comunicación en situaciones variadas (11).

La comunicación es esencial en el ámbito de la enfermería, siendo una herramienta fundamental en la relación terapéutica entre enfermeros y pacientes. La atención sanitaria no solo implica diagnósticos y tratamientos, sino también una comunicación efectiva con los pacientes, escuchándolos, respondiendo a sus preguntas y estableciendo interacciones que sean significativas (12).

Para los profesionales de enfermería, la comunicación se convierte en una necesidad en su práctica, ya que deben obtener información del paciente, comprender sus necesidades y proporcionar atención de calidad. El uso de habilidades comunicativas, tanto verbales como no verbales, es esencial para establecer una relación efectiva con los pacientes y garantizar una atención integral.

En el contexto de la comunicación con pacientes con discapacidad auditiva, se pueden emplear sistemas como el lenguaje de señas y la lectura labiofacial para facilitar la interacción (13). La comunicación enfermera-paciente es crucial para el cuidado de enfermería, proporcionando información, comprensión y cuidados individualizados (14). La comunicación efectiva, que incluye habilidades no verbales, contribuye a la relación terapéutica, asegurando el bienestar del paciente y mejorando la calidad de la atención (15).

Metodología:

El presente estudio tuvo como objetivo evaluar los conocimientos y habilidades comunicativas del personal de enfermería en el Hospital General del Instituto Mexicano del Seguro Social, en relación a la atención de pacientes con discapacidad auditiva en Nuevo Casas Grandes, Chihuahua.

Se realizó una muestra con 45 enfermeros a quienes se les aplicó un cuestionario. Se evaluó el tipo de comunicación utilizado por el personal de enfermería al cuidar a pacientes con discapacidad auditiva, así como su autoevaluación sobre la capacidad para proporcionar dicho cuidado

Resultados:

Tabla 1: Tipo de comunicación utilizado por el personal de enfermería para pacientes con discapacidad auditiva

| Tipo de comunicación | Porcentaje (n) |
|--------------------------------|----------------|
| Lengua de señas | 2.2% (n=1) |
| Acompañante/Intérprete | 22.2% (n=10) |
| Escritura | 6.7% (n=3) |
| Gestos faciales | 8.9% (n=4) |
| Demostraciones/No convencional | 20.0% (n=9) |
| Todas las anteriores | 40.0% (n=18) |

La autoevaluación del personal sobre la capacidad para cuidar a pacientes con discapacidad auditiva se distribuyó como sigue:

Tabla 2: Autoevaluación del personal de enfermería para cuidar pacientes con discapacidad auditiva

| Nivel de capacidad | Porcentaje (n) |
|--------------------|----------------|
| Aceptable | 53.3% (n=24) |
| Insuficiente | 28.9% (n=13) |
| Deficiente | 13.33% (n=6) |

| Nivel de capacidad | Porcentaje (n) |
|---------------------------|-----------------------|
| Excelente | 4.4% (n=2) |

Tabla 3: Conocimiento de lengua de señas por el personal de enfermería

| Conocimiento de lengua de señas | Porcentaje (n) |
|--|-----------------------|
| Sí | 8.9% (n=4) |
| No | 91.1% (n=41) |

Los resultados demuestran que la mayoría del personal de enfermería carece del conocimiento de la lengua de señas.

Tabla4: Alternativas propuestas por el personal de enfermería para mejorar la comunicación con pacientes con discapacidad auditiva

| Alternativa | Porcentaje (n) |
|--------------------------|-----------------------|
| Aprender lengua de señas | 33.33% (n=15) |
| Otros (no especificado) | 66.67% (n=30) |

Los resultados revelan que el uso de la lengua de señas es bajo entre el personal de enfermería y que la mayoría no cuenta con esta habilidad. Además, la autoevaluación de la capacidad para cuidar a pacientes con discapacidad auditiva muestra que la mayoría considera su capacidad como "aceptable". El interés en aprender lengua de señas es evidente, lo que sugiere que la capacitación en este aspecto sería de gran beneficio para mejorar la atención a pacientes con discapacidad auditiva.

La capacitación en lengua de señas se muestra esencial para mejorar la comunicación con pacientes con discapacidad auditiva. Esto garantizará una atención más efectiva y una mejor relación terapéutica. La falta de conocimiento en este aspecto puede ser un obstáculo para la calidad de la atención y la inclusión de pacientes con discapacidad auditiva.

Conclusión: La comunicación efectiva en la atención de pacientes con dificultades auditivas es esencial para proporcionar un cuidado de calidad y fomentar la confianza del paciente. El uso de herramientas de comunicación como el lenguaje de señas, gestos faciales y escritura puede mejorar significativamente la interacción con estos pacientes. Sin embargo, es evidente la necesidad de más capacitación y sensibilización en estas habilidades. Futuras investigaciones deben abordar las limitaciones identificadas y ampliar el conocimiento sobre las barreras y estrategias para mejorar la comunicación en estos contextos.

Referencias

1. Carrascosa García, J. (abril, 2015) La discapacidad auditiva. Principales modelos y ayudas técnicas para la intervención. Revista Internacional de Apoyo a la Inclusión, Logopedia, Sociedad y Multiculturalidad. 1(2).
2. Heredia, D. L. (2016). Diseños de métodos de comunicación virtuales para personas con discapacidad sensorial (Tesis doctoral).
3. Desarrollo integral de la Familia (DIF) (2017). ¿Qué es la discapacidad auditiva?. Obtenido de <https://www.gob.mx/difnacional/articulos/que-es-la-discapacidad-auditiva>
4. Sánchez, D., Romero, R., y Padrón, J. (2019). Inclusión de personas con discapacidades auditivas y visuales en la investigación. TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales. Vol. 21, No. 1. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/993/99357718031/html/>
5. Diaz, C., Goycoolea, M., y Cardemil, F. (2016). Hipoacusia: Trascendencia, incidencia y prevalencia. Revista Médica Clínica Las Condes. Publicación anticipada en línea. doi: 10.1016/j.rmclc.2016.11.003
6. Campos Paradinas, V., Herrero Fernández, C., y Sanz, E.M. HIPOACUSIAS CONGÉNITAS NO GENÉTICAS. Libro virtual de formación en ORL. Recuperado de <https://seorl.net/PDF/Otologia/027%20-%20HIPOACUSIAS%20CONG%20C3%89NITAS%20NO%20GEN%20C3%89TI%20CAS.pdf>
7. Sociedad Española de Medicina Interna (2022). Presbiacusia. Recuperado de <https://www.fesemi.org/informacion-pacientes/conozca-mejor-su-enfermedad/presbiacusia#:~:text=es%20como%20se%20denomina%20a,todos%20los%20%C3%B3rganos%>
8. Espínola Jiménez, A. (2015). Accesibilidad auditiva. Pautas básicas para aplicar en los entornos. Recuperado de http://riberdis.cedid.es/bitstream/handle/11181/5368/Accesibilidad_auditiva_pautas_entornos.pdf?sequence=1&rd=0031972166361227
9. Gomes, V., Correa Soares, M., Manfrin Muniz, R., & De Sosa Silva, J.R.. (2009). Vivencia del enfermero al cuidar sordos y/o portadores de deficiencia auditiva. Enfermería Global, (17) Recuperado de 2022, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412009000300007&lng=es&tlng=es
10. Cevallos Miele, O. (septiembre, 2016). Las habilidades comunicativas, una necesidad formativa del profesional del Siglo XXI. Yachana Revista Científica, 5(1). Recuperado de <https://doi.org/10.1234/yach.v5i1.290>

11. Cestero, Ana M. (2016): “La comunicación no verbal: propuestas metodológicas para su estudio”, *Lingüística en la Red*, Monográfico XIII.2 (2016), pp. 1-36. [Disponible en: http://www.linred.es/numero13_2_monografico_Art1.html].
12. Hofstadt Román, C. J., Quiles Marcos, Y. y Quiles Sebastián, M. J. (2006). *Técnicas de comunicación para profesionales de enfermería* (1a ed.). Genralitat Valenciana, Conselleria de Sanidad
13. Ramírez Jiménez, D. (2018). *Lengua de señas y pensamiento en niños sordos: propuesta de un programa de estimulación lexical*. (Tesis de Licenciatura)
14. Müggenburg, C., Robles, R., Valencia, A., Hernández Guillen, M. C., Olvera, S., y Riveros, R. A. (2015). Evaluación de la percepción de pacientes sobre el comportamiento de comunicación del personal de enfermería: diseño y validación en población mexicana. *Salud mental*, 38 (4).
15. Guerra Patiño, G.C. (2020). Comunicación enfermero- paciente. *Revista Electrónica de PortalesMedicos.com* 15(18).