



**Universidad  
Zaragoza**



**Universidad de Zaragoza  
Facultad de Ciencias de la Salud**

***Grado en Enfermería***

Curso Académico 2013 / 2014

TRABAJO FIN DE GRADO

**Programa de Formación: La comunicación entre el paciente  
sordo y el profesional sanitario.**

**Autor/a:** Ana Botaya Rodríguez

**Tutor:** Enrique Bardina Tremps

## **INDICE**

<b>1. RESUMEN</b> .....	pág.3-4
<b>2. INTRODUCCIÓN</b> .....	pág.5-7
<b>3. OBJETIVOS</b> .....	pág.8
<b>4. METODOLOGÍA</b> .....	pág.9-10
<b>5. DESARROLLO</b> .....	pág.11-17
5.1 Diagnóstico.....	pág.11
5.2 Planificación.....	pág.12-16
5.3 Evaluación.....	pág.17
<b>6. CONCLUSIONES</b> .....	pág.18
<b>7. ANEXOS</b> .....	pág.19-27
Anexo 1. Sesión 1 .....	pág.19-20
Anexo 2. Sesión 2 .....	pág.21-22
Anexo 3. Sesión 3 .....	pág.23
Anexo 4. Cuestionario de evaluación .....	pág.24
Anexo 5. Opinión sobre la sesión .....	pág.25
Anexo 6. Libro de la Salud .....	pág.26
Anexo 7. Cartel del Programa .....	pág.27
<b>8. BIBLIOGRAFIA</b> .....	pág.28-29

## **RESUMEN**

**Introducción.** Las personas sordas son aquellas con un déficit en la recepción auditiva que en su vida cotidiana encuentran dificultad para la comunicación. Las personas sordas pueden clasificarse en dos grupos según su dominio o no de la lengua oral: las personas sordas bilingües son los sordos que pueden comunicarse gracias a la forma lingüística oral-auditiva y las personas sordas monolingües son aquellas que únicamente dominan la lengua de signos manuales. En el ámbito sanitario, la falta de capacidad de oír crea una barrera comunicativa entre su portador y las personas que lo atienden.

**Objetivos.** Diseñar un Programa de Formación a profesionales de la salud para dar nociones básicas para facilitar la comunicación con un paciente sordo que acuda al centro sanitario y crear una plataforma material para que el paciente sordo se comunique en el día a día en el centro sanitario.

**Método.** Estudio realizado mediante una búsqueda bibliográfica en bases de datos y revistas de Internet. Se seleccionaron los artículos publicados en los diez últimos años, en idioma castellano e inglés. Esta información se completó con páginas web relacionadas con el tema propuesto.

**Conclusiones.** Un Programa de Formación sobre la comunicación con el paciente sordo ayudaría a los profesionales sanitarios a disminuir las barreras de comunicación con este tipo de pacientes, reduciendo la frustración por ambas partes. La creación de un tablero de comunicación enfocado a la salud resolvería los problemas de comunicación con el paciente sordo en un centro sanitario. El tablero de comunicación facilitaría la comunicación del paciente sordo con el personal del centro sanitario en una situación cotidiana.

**Palabras clave:** sordera, pacientes sordos, sordos hospital, comunicación enfermera, sordos, lengua de signos, sistema alternativo de comunicación, tablero Bliss, deaf patients, communicating with the deaf.

## **ABSTRACT**

**Introduction.** Deaf people are those who have a hearing shortfall and in their daily life have difficulties in communication. Deaf people can be classified in two groups depending on their oral-language domain: bilingual deaf people are those who can communicate by an oral-hearing way and monolingual deaf people are those who only control sign language. In the sanitary ambience, the lack of hearing creates a communicative wall between the deaf and the people who care him.

**Objectives.** Design a Formation Program to health profesional to give basic ideas and help them with the communication with a deaf patient who goes to a health center and create a material platform to help the deaf patient in communicating everyday in the hospital.

**Method.** Research through a bibliographic review in database and journals on the Internet. There were selected articles published in the last ten years, in Spanish and English. This information was completed with web pages related to the subject.

**Conclusions.** A Formation Program about the communication with the deaf patient would help the professional to reduce the communication wall with this kind of patients, reducing the frustration in both parts. The creation of a communication board about the health would solve the problems with the deaf patient at the hospital. The communication board would help with the communication between the deaf patient and the professional of the health center.

**Key words:** deaf patients, communicating with the deaf, oral-hearing.

## **INTRODUCCIÓN**

La sordera se considera un déficit en la recepción auditiva con consecuencias en el ámbito general de la persona. Las personas sordas son aquellas con una pérdida auditiva y que en su vida cotidiana encuentran barreras de comunicación que a menudo le dificultan o impiden participar en la sociedad en igualdad de condiciones. Algunas personas sordas no desarrollan el lenguaje oral porque al carecer de audición no perciben el habla de los demás ni la suya propia. (1-6)

La investigación en lingüística en la actualidad permite, aparte de una transmisión oral-auditiva del lenguaje, integrar también los códigos viso-gestuales utilizados por las comunidades de sordos. El lenguaje no es un fenómeno exclusivamente oral, sino una capacidad humana que se manifiesta ya sea en una modalidad oral-auditiva, ya sea en una modalidad viso-gestual. Las personas sordas pueden clasificarse en dos grupos según su dominio o no de la lengua oral. (1-6)

Personas sordas bilingües: los sordos que pueden comunicarse gracias a la forma lingüística oral-auditiva se denominan sordos orales, ya que gracias a los restos auditivos o a la lectura labial se estimula el lenguaje oral aunque también dominan la lengua de signos. Para un gran número de personas sordas su lengua materna es la Lengua de Signos, situando la lengua oral y escrita como segunda lengua. También cabe destacar que no todas las personas sordas saben leer los labios. (1, 3,6)

Personas sordas monolingües: aquellos que únicamente dominan la lengua de signos manuales, también llamados sordos signantes o gestuales. Son individuos que tienen el lenguaje signado como primera forma de comunicación. Las lenguas de signos se caracterizan por disponer de una estructura gramatical y sintáctica propia, completamente diferente de la de los idiomas hablados y escritos. Dentro de este grupo podemos distinguir dos tipos de sordos gestuales, por una parte aquellos que leen y escriben eficazmente y por otro lado aquellos que únicamente se comunican por lengua de signos. (1, 2,3, 16)

En base a la pérdida auditiva se clasifican las sorderas en: hipoacusia leve, media, severa y profunda. En España hay un total de 1.064.000 personas sordas o con algún tipo de discapacidad auditiva (es decir, un 2,3% de la población total) según los datos recogidos por la encuesta del INE en su estudio "EDAD 2008". Entre ellas, hay más de cien mil con hipoacusia profunda, sin embargo cabe destacar que el grado de sordera no se relaciona con la modalidad de comunicación. El censo del INE en 2008 estima 34.700 individuos con discapacidad auditiva en Aragón. (4, 5, 6, 13, 14, 15,17)

Del porcentaje de sordos que hay en la población española se puede extrapolar que, en esa misma proporción, acuden a centros sanitarios para ser atendidos. Es por ello que en algún momento de la vida laboral del profesional sanitario se encontrará con un paciente de estas características con necesidad de comunicarse. En el ámbito sanitario, la falta de capacidad de oír crea una barrera comunicativa entre su portador y las personas que lo atienden. En algunos casos la ayuda en la comunicación por parte de la familia puede ser una ventaja o un inconveniente en la comprensión del problema con el que acude la persona sorda. (7, 10, 11, 15)

El profesional de enfermería durante su vida académica y profesional no recibe formación específica sobre cómo cuidar y comunicarse con los pacientes sordos o portadores de deficiencia auditiva, lo que genera una limitación de conocimientos en este tema. Cabe resaltar que las personas sordas y con déficit auditivo son uno de los portadores de deficiencia poco comprendida y desfavorecida, por ello es importante que, de alguna manera, se intente mantener con ellas una comunicación efectiva con el fin de ayudarlas. Al intentar interactuar con este tipo de pacientes, los sentimientos de los profesionales de enfermería y del área de la salud por regla general son de frustración, impotencia e impaciencia, por no conseguir mantener una comunicación, sea a través del lenguaje gestual o de la lectura labial. Generalmente prefieren la transferencia de la responsabilidad de la comunicación a los familiares, muchas veces pasando desapercibidas la angustia y las dificultades que los pacientes pasan. (7, 8, 9, 12)

Una solución a este problema de comunicación es la presencia de un intérprete de lengua de signos en el servicio que lo precise, las asociaciones

de sordos disponen de intérpretes para determinados casos, no obstante se calcula que hay un intérprete por cada 143 ciudadanos con problemas de audición, por lo tanto son muchas las demandas y es difícil acudir a todos los centros sanitarios. (15, 17)

## **OBJETIVOS**

1. Diseñar un Programa de Formación sobre la comunicación con el paciente con sordera a los profesionales sanitarios del Hospital Nuestra Señora de Gracia del Sector 1 de Zaragoza.
2. Crear una plataforma material que permita al paciente sordo la accesibilidad a la comunicación sociosanitaria.
3. Facilitar el trato con el paciente sordo ante una situación cotidiana en el hospital.



## **METODOLOGÍA**

El diseño de este estudio es un programa de formación dirigido a profesionales de la salud que promueva la comunicación efectiva entre el paciente sordo y el profesional sanitario.

Para la realización del trabajo de fin de grado de Enfermería de la Universidad de Zaragoza se ha buscado en las bases de datos: PubMed, Scielo, Science Direct, Elsevier. Asimismo la búsqueda de artículos se ha completado con la consulta en revistas digitales como "Enfermería Global", "Revista de Educación, RevistaSalud" en Google Académico y en noticias de periódicos como el "Canarias 7". En total 21 artículos conforman este trabajo.

**Palabras clave de la búsqueda:** sordera, pacientes sordos, sordos hospital, comunicación enfermera, sordos, lengua de signos, sistema alternativo de comunicación, tablero Bliss, deaf patients, communicating with the deaf.

**Operadores booleanos:** or, and, not.

Los artículos utilizados en este trabajo han sido escritos o revisados desde 2001 a 2014 exceptuando uno de 1998, escogido por su información relevante y por ello se convierte en la excepción. Se han seleccionado los artículos relacionados con la comunicación entre el paciente sordo y el profesional sanitario. En cuanto a los criterios de inclusión lingüística, se han utilizado artículos en castellano e inglés.

A través de consultas en diferentes páginas web como INE, OMS, MEC, el portal ARASAAC y la Confederación Estatal de personas sordas se ha obtenido la información para hacer este trabajo.

**Desarrollo temporal del estudio:** la recopilación de la información se realizó durante Enero, Febrero y Marzo de 2014, concluyéndose la realización del trabajo en Mayo de 2014.

<b>BASES DE DATOS</b>	<b>ARTICULOS ENCONTRADOS</b>	<b>ARTICULOS UTILIZADOS</b>
<b>PubMed</b>	4	2
<b>Scielo</b>	5	1
<b>Cuiden Plus</b>	4	3
<b>Science Direct</b>	4	1
<b>Elsevier</b>	1	1
<b>Google Académico</b>	7	4
<b>Alcorze</b>	6	2
<b>Otras</b>	12	7
<b>TOTAL</b>	43	21

**Ámbito de aplicación del estudio:** este trabajo consiste en un Programa de Formación para profesionales de la Salud que será llevado a cabo por enfermeros en conjunto con profesionales de la Agrupación de Personas sordas de Zaragoza y Aragón (ASZA) y de la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE). Dicho programa consta de 3 sesiones, explicadas en el siguiente apartado del trabajo.

## **DESARROLLO**

El Programa de Formación se propone con la finalidad de ayudar a los profesionales de la salud a la hora de comunicarse con un paciente con sordera mediante el conocimiento de nociones básicas y soporte material encaminados a disminuir la dificultad de comunicación efectiva.

Este programa se va a desarrollar en el hospital Provincial de Nuestra Señora de Gracia del Sector Sanitario Zaragoza I.

### **1. Diagnóstico:**

En el ámbito sanitario y especialmente en el hospital, la falta de capacidad de oír crea una barrera comunicativa entre el paciente y los profesionales que lo atienden, dificultando la accesibilidad a la información. Las barreras de comunicación son obstáculos que impiden a las personas sordas acceder a la información. Una solución a este problema de comunicación es la presencia de un intérprete de lengua de signos que acuda al servicio que lo precise. Las asociaciones de sordos disponen de intérpretes para determinados casos, pero son muchas las demandas y no hay intérpretes suficientes para acudir a todos los centros sanitarios o de otro tipo.

A partir de los datos obtenidos se puede extrapolar que las consecuencias de este problema de comunicación son la frustración e impaciencia por parte de los profesionales y de los pacientes sordos, ya intenten comunicarse mediante lengua de signos o mediante lectura labial. Además un estudio sobre la Situación Educativa de las Personas Sordas revela que sólo un 14% de sordos comprende lo que lee y el 61% entiende algunas cosas.

Debido a esto se ha ideado la utilización de Sistemas de Comunicación Aumentativa, mediante tableros de comunicación con símbolos pictográficos obtenidos del SPC. Las personas sordas tienen dificultad para la producción oral, sin embargo si se les dota de un tablero de comunicación no tienen ninguna dificultad para hacerse entender. (6, 14,15, 18)

## **2. Planificación:**

### **2.1 Objetivos del Programa de Formación:**

- *Generales:*

- a) Enseñar estrategias para facilitar la comunicación del profesional sanitario con el paciente sordo.
- b) Establecer una plataforma material que permita al paciente sordo comunicarse con el sanitario ante una situación cotidiana en el hospital.

- *Específicos:*

- a) *Sesión 1:*

- Explicar qué es la sordera y los tipos que existen.

- Dar consejos básicos para la comunicación con un paciente sordo bilingüe.

- b) *Sesión 2:*

- Dar consejos sobre cómo comunicarse con un paciente sordo monolingüe.

- Aprender cuándo y cómo utilizar el "Libro de la salud" y la aplicación para móvil "Hipot-CNV"

- c) *Sesión 3:*

- Mostrar las ayudas que existen en Aragón para fomentar la comunicación con los pacientes sordos.

- Resolver las dudas sobre los aspectos tratados en el programa de formación.

## **2.2 Destinatarios:**

Personal sanitario (especialmente enfermería y auxiliares de enfermería) de los servicios de Geriátría, Medicina Interna, Cirugía y Urgencias del hospital Nuestra Señora de Gracia de Zaragoza.

## **2.3 Recursos:**

- Recursos humanos: equipo docente, formado por 2 enfermeros/as y un profesional de la ASZA que acudirá en la tercera sesión.
- Recursos materiales: un ordenador, un cañón de proyección, unas 50 fotocopias del Libro de Salud, sillas, folios y bolígrafos, encuestas de evaluación, carteles informativos de las sesiones.
- Disponibilidad de la sala de reuniones del segundo piso del hospital Nuestra Señora de Gracia.

## **2.4 Actividades:**

- Organización del Programa de Formación:

Sesiones: el programa se dividirá en tres sesiones en las cuales se tratarán aspectos relacionados con la comunicación con los pacientes sordos durante la estancia en el hospital. Al comenzar la sesión se repartirá un folio y un bolígrafo a cada participante para que apunte los aspectos más relevantes explicados en una presentación de "power point". Para poner en conocimiento a los profesionales del Programa se colgarán varios carteles informativos en las instalaciones del hospital Nuestra Señora de Gracia en el que se detallarán los días y la hora de las sesiones así como los el lugar y las fechas de inscripción. (Anexo 7)

Duración: todas las sesiones durarán una media de 45 minutos. Se desarrollarán de forma dinámica con la participación de los asistentes.

Calendario: las sesiones se desarrollarán a lo largo del mes de Octubre del año 2014, una o dos por semana dependiendo del número de asistentes.

Personas por sesión: el número dependerá de las sillas que haya en la sala de reuniones. En el caso de que haya mucha demanda se repetirán las sesiones otro día.

Lugar: las sesiones se realizarán en la sala de reuniones de la segunda planta del hospital Nuestra Señora de Gracia.

- Sesiones:

### **SESION 1: El paciente sordo en el hospital** (Anexo 1)

La primera sesión será un seminario informativo a los profesionales de la salud explicando los tipos de sordera que existen, la situación en la que se encuentra una persona sorda cuando acude a un centro sanitario y se darán unos consejos para la comunicación con los pacientes sordos bilingües. Antes de comenzar los asistentes rellenarán un cuestionario que permita la evaluación posterior del programa. (Anexo 4)

Habrà una puesta en común entre los asistentes donde comentarán si se han encontrado en una situación parecida y qué hicieron para resolverla (ayuda de los familiares, llamada a un intérprete de lengua de signos...)

### **SESION 2: El libro de la Salud** (Anexo 2)

Al comienzo se hará un resumen de la sesión anterior y se explicará propuesta de solución para comunicarse con un paciente monolingüe. En la parte teórica se hablará sobre la propuesta de la creación de un tablero de comunicación. Se explicará por encima que está realizado en base a imágenes del SPC y se hablará de su estructura. Los símbolos pictográficos se componen de dibujos simples, esto es una gran ventaja puesto que, al guardar semejanza con la realidad es mucho más fácil reconocerlos. El SPC se divide en 6 categorías (9):

- Personas: en color amarillo.
- Verbos: en color verde.
- Descriptivos (adjetivos y adverbios): en color azul.
- Nombres: en color naranja.
- Miscelánea (artículos, conjunciones): en color blanco.
- Social (expresiones hechas): en color morado.

En la parte práctica se enseñará a interpretar el "Libro de la Salud" y una aplicación telefónica que también puede ayudar en estos casos, llamada "Hipot-CNV" (herramienta de comunicación portátil y táctil para la comunicación no verbal). Se hablará del método de selección que utiliza cada una de las plataformas y ventajas e inconvenientes de cada una.

Al finalizar la sesión se entregará a cada asistente un tablero de comunicación "Libro de la Salud" para que lo observen más de cerca y analicen en sus casas. (Anexo 6)

Al finalizar se entregará la encuesta de evaluación de la sesión.

### **SESION 3: Evaluación y Programas de ayuda en Aragón** (Anexo 3)

Se hará una lluvia de ideas para que los asistentes den sus opiniones acerca del tablero de comunicación y se resolverán las dudas que les puedan haber surgido. Después se darán a conocer todos los tipos de ayudas que existen en Aragón para mejorar la comunicación del profesional sanitario con el paciente sordo. Se hablará del portal ARASAAC que aporta tableros muy eficaces para la comunicación. También acudirá un profesional de la ASZA (asociación de sordos de Zaragoza y Aragón) para hablar de los servicios que prestan como son: el servicio de intérpretes de lengua de signos española en el ámbito sanitario y la participación de la ASZA con la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE), a nivel nacional.

Al finalizar se entregará la encuesta de evaluación de la sesión y en voz alta los participantes dirán qué les ha parecido el Programa de Formación en general.

## **2.5 Cronograma**

El Programa de Formación se realizará en 3 sesiones que se realizarán durante tres semanas seguidas del mes de Octubre de 2014. En principio se realizarán los miércoles de cada semana aunque si asiste más gente las sesiones se duplicarán y se repetirán los viernes de la misma semana.

- Sesión 1: tendrá lugar los días 1 y 3 de Octubre de 2014 a las 12:00 horas y con una duración de 45 minutos.
- Sesión 2: tendrá lugar los días 8 y 10 de Octubre de 2014 a las 12:00 horas y con una duración de 45 minutos.
- Sesión 3: tendrá lugar los días 15 y 17 de Octubre de 2014 a las 12:00 horas y tendrá una duración de 45 minutos.



### **3. Evaluación:**

Se realizará una encuesta al comienzo de la primera sesión para evaluar la situación inicial, otra para evaluar la teoría y la práctica de la segunda sesión y otra al finalizar la tercera sesión para evaluar el Programa de Formación. Estas dos últimas constarán de las mismas preguntas. En la última sesión también se hará una evaluación en voz alta de todos los asistentes, durante la lluvia de ideas se preguntará en general qué les han parecido las sesiones.

En los cuestionarios que se les repartan se evaluará la eficacia del programa, la utilidad del tablero de comunicación para el día a día en la estancia hospitalaria de un paciente sordo y la satisfacción de los asistentes acerca de la dinámica de las sesiones y los contenidos. (Anexo 4 y 5)

## **CONCLUSIONES**

- 1.** Un Programa de Formación sobre la comunicación con el paciente sordo ayudaría a los profesionales sanitarios a disminuir las barreras de comunicación con este tipo de pacientes, reduciendo la frustración por ambas partes.
- 2.** La creación de un tablero de comunicación enfocado a la salud resolvería los problemas de comunicación con el paciente sordo en un centro sanitario.
- 3.** El tablero de comunicación facilitaría la comunicación del paciente sordo con el personal del centro sanitario en una situación cotidiana.

## **ANEXOS**

### **Anexo 1: Sesión 1**

#### **SESIÓN 1: El paciente sordo en el hospital**

**Horario:** días 1 y 3 de Octubre de 2014 a las 12:00 horas.

##### **Técnica didáctica:**

- 1. Breve explicación del Programa de Formación.**
- 2. Cumplimentación del cuestionario para evaluar el Programa de Formación al inicio.**
- 3. Puesta en común de situaciones vividas, adquiridas de la experiencia del trato con los pacientes sordos.**
- 4. Explicación del paciente sordo.**

La sordera se considera un déficit en la recepción auditiva con consecuencias en el ámbito general de la persona. Las personas sordas son aquellas con una pérdida auditiva y que en su vida cotidiana encuentran barreras de comunicación que a menudo le dificultan o impiden participar en la sociedad en igualdad de condiciones.(1,6)

Las personas sordas pueden clasificarse en dos grupos según su dominio o no de la lengua oral:

- Sordos monolingües: aquellos que únicamente dominan la lengua de signos manuales, también llamados sordos signantes o gestuales. Son individuos que tienen el lenguaje signado como primera forma de comunicación. Existen dos tipos de sordos signantes:
  - Aquellos que saben leer y escribir.
  - Los sordos signantes que no saben ni leer ni escribir y, por tanto únicamente se comunican por lengua de signos. Éste grupo es sobre el cual más trabajaremos en el Programa de Formación.(1,2,3)
- Sordos bilingües: también se denominan sordos orales, ya que gracias a los restos auditivos o a la lectura labial se estimula el lenguaje oral aunque también dominan la lengua de signos. Para un gran número de personas sordas su lengua materna es la Lengua de Signos, situando la lengua oral y escrita como segunda lengua.(1,3,6)

En el ámbito sanitario, la falta de capacidad de oír crea una barrera comunicativa entre su portador y las personas que lo atienden. En algunos casos la ayuda en la comunicación por parte de la familia puede ser una ventaja o un inconveniente en la comprensión del problema con el que acude la persona sorda. (15)

**5. Clasificación de sorderas:** Según el grado de pérdida auditiva podemos clasificar la sordera. Se determina en la audiometría.

## Hipoacusias

Leve: entre 20 y 40 decibelios.

Media: entre 40 y 70 decibelios.

Severa: entre 70 y 90 decibelios.

Profunda: 90 decibelios o mayor como umbral de promedio.

### Consejos prácticos:

- Para los sordos bilingües: para aprovechar los restos auditivos y la lectura labial el profesional sanitario deberá hablar al paciente a una velocidad normal, utilizando frases reducidas, vocalizando y siempre mirándole. Se buscará un entorno con luz.
- Para los sordos monolingües: se dará en la sesión Nº 2 (Tablero de comunicación)

### 6. Explicación de los objetivos que se quieren conseguir en esta sesión.

**7. Brainstorming:** Habrá una puesta en común entre los asistentes donde comentarán si se han encontrado en la situación de tener que comunicarse con un paciente sordo que acude a un hospital o a un centro sanitario y qué fue lo que hicieron (ayuda de los familiares, llamada a un intérprete de lengua de signos...)

### 7. Complimentación del cuestionario sobre la evaluación de la sesión.

**Material didáctico:** power point, pizarra, tizas, folios, bolígrafos y encuesta de evaluación.

**Tiempo estimado:** 45 minutos

## Anexo 2: Sesión 2

### SESIÓN 2. EL LIBRO DE LA SALUD

**Horario:** días 8 y 10 de Octubre de 2014 a las 12:00 horas.

#### Técnica didáctica:

##### 1. Repaso de la sesión anterior.

**2. Sesión teórica:** Al comienzo de esta parte se explicará la dificultad de conseguir un intérprete de lengua de signos en el ámbito sanitario para un paciente sordo ingresado en una planta cualquiera. Los intérpretes de Lengua de Signos son el puente de comunicación con la persona oyente y su presencia juega un papel fundamental para la participación de las personas sordas. No obstante se calcula que hay un intérprete por cada 143 ciudadanos con problemas de audición, por lo tanto es difícil acudir a todos los centros sanitarios. (6,15)

Por ello, para poder comunicarse con un paciente sordo monolingüe sin la ayuda de un intérprete de lengua de signos se ha creado un tablero de comunicación alternativa llamado "Libro de la Salud". (Anexo 6)

El "Libro de la Salud" está basado en los símbolos pictográficos del SPC (Sistema Pictográfico de Comunicación). Los símbolos pictográficos se componen principalmente de dibujos simples, esto es una gran ventaja puesto que al guardar una semejanza con lo que representan en la realidad es más fácil reconocerlos y asociarlos. El vocabulario SPC se divide en 6 categorías:

- Personas: en fondo de color amarillo.
- Verbos: verde.
- Descriptivos (adjetivos y adverbios): azul.
- Nombres: naranja.
- Miscelánea (artículos, conjunciones): blanco.
- Social (expresiones hechas): rosa.

**3. Sesión práctica:** Se explicarán las dos propuestas, una creada por el Portal ARASAAC y la otra por Manuel Verdugo, un enfermero de Lanzarote.

<b>Hipot-CNV (Herramienta Informática Portátil y Táctil para la Comunicación No Verbal)</b>	<b>Libro de la Salud</b>
Esta aplicación es descargable de forma gratuita para dispositivos Apple y Android. Se trata de una aplicación programada para funcionar en nueve idiomas (castellano, catalán, euskera, gallego, francés, inglés, alemán, chino y árabe) y basada en un	El libro de Salud es un Sistema Alternativo de Comunicación. Tiene como objetivo aumentar la dificultad de comunicación y lenguaje. Gracias a estos sistemas las personas con discapacidad pueden relacionarse con los demás y participar en

<p>sistema visual, que permite al enfermo sin habla comunicarse con su familia o con el personal sanitario simplemente tocando una serie de dibujos en la pantalla.</p>	<p>la sociedad. El uso de este sistema lo hacen personas con parálisis cerebral, sordos monolingües y pacientes con pérdida del habla temporal o permanente entre otros.</p>
<p>Partiendo de un menú inicial con tres opciones sencillas ("Mis necesidades", "Háblame de..." o "Sanitarios"), el enfermo puede expresar prácticamente todas sus necesidades.</p> <p>Tocando dibujos, puede decir que tiene dolor, dónde le duele, que le den agua, que quiere dormir, que no puede conciliar el sueño, que es alérgico a determinado medicamento, comida o insecto, que necesita ayuda, que le bajen o que le suban la cama... Y también expresar cómo se encuentra de ánimo o mantener una conversación con su médico sobre su tratamiento, su estado o sus pruebas.</p>	<p>El Libro de la Salud es un tablero de comunicación en el que se disponen símbolos gráficos que la persona indicará para comunicarse. A través de este libro, el usuario podrá responder al personal sanitario sobre el tipo de enfermedad y dolor que presenta y expresar necesidades, en el caso de estar ingresado en un recinto médico. En total consta de cuatro páginas divididas por colores según el tipo de categoría. Entre los verbos podemos encontrar: acostarse, levantarse, comer, bañar, dormir... También encontramos palabras relacionadas con el ámbito sanitario como: médico, enfermero, escayolar, operar, faringitis, gripe...</p>

**4. La selección:** En el caso de la aplicación para móvil "Hipot-CNV" la selección será directa a través de la pantalla táctil del Smartphone. No precisará que el profesional sanitario esté observándole, pues al pulsar un elemento cualquiera de la pantalla se activará la voz del móvil (masculina o femenina) y podrá oírse la palabra seleccionada. Por otra parte, la selección del "Libro de la Salud" será directa también, aunque en este caso será necesario que el profesional esté viendo dónde señala el paciente.

**5. Entrega de un Libro de la Salud:** Al finalizar la sesión se entregará a cada asistente una copia del "Libro de la Salud" para que puedan hacer uso de él cuando se encuentren en ésta situación. También se explicará que este prototipo se puede utilizar en pacientes que acudan a los centros sanitarios y presenten: afasias, parálisis cerebral, pérdida del habla transitoria o permanente, discapacidad intelectual, autismo, enfermedades neurológicas, esclerosis múltiple o incluso para personas que no hablen nuestro idioma y tengan la necesidad de comunicarse.

**5. Exposición de los objetivos que se han pretendido conseguir con la sesión.**

**6. Complimentación del cuestionario de evaluación de la sesión.**

**Material didáctico:** power point, pizarra, tizas, folios, bolígrafos y unas 20 fotocopias de "El libro de la Salud" (Anexo 6).

**Tiempo estimado:** 45 minutos

## Anexo 3: Sesión 3

### SESIÓN 5: Evaluación y Programas de Ayuda en Aragón

**Horario:** días 15 y 17 de Octubre de 2014 a las 12:00 horas.

**1. Lluvia de ideas:** al principio de la sesión se pondrán en común opiniones acerca del tablero de comunicación "Libro de la Salud" que se entregó a los asistentes en la segunda sesión. También se resolverán las dudas que hayan surgido.

**2. Programa de Ayudas en Aragón:** para mejorar la comunicación del paciente sordo y el profesional sanitario en Aragón existen varios programas que proporcionan ayudas. Vendrá un profesional de la ASZA a explicar el trabajo de su entidad.

- **Portal ARASAAC:** este portal proporciona diversos Sistemas Alternativos y Tableros de Comunicación para distintos ámbitos de la vida. Los Sistemas Alternativos de Comunicación son formas de expresión distintas al lenguaje hablado, que tienen como objetivo compensar las dificultades de comunicación y lenguaje. Los símbolos gráficos abarcan desde sistemas muy sencillos basados en dibujos o fotografías hasta sistemas progresivamente más complejos como los sistemas pictográficos o la ortografía tradicional (letras, palabras y frases). Gracias a los productos de apoyo para la comunicación y los diversos recursos para el acceso, los sistemas gráficos pueden ser usados por personas con movilidad reducida. Los tableros de comunicación son productos de apoyo básicos que consisten en superficies de materiales diversos en las que se disponen los símbolos gráficos para la comunicación (fotografías, pictogramas, letras, palabras y/o frases) que la persona indicará para comunicarse. Cuando los símbolos se distribuyen en varias páginas hablamos de libros de comunicación.(20)
- **ASZA:** La Agrupación de Personas Sordas de Zaragoza y Aragón es una Organización No Gubernamental. Su gestión y actuación se dirige al colectivo de personas sordas en general, así como a su entorno socio-familiar, con el objetivo principal de garantizar la participación de la persona sorda en todos los ámbitos de la vida; social, educativo, laboral y familiar. La misión de la ASZA es la prestación de servicios para personas sordas, con discapacidad auditiva y sus familias, a través de un equipo profesional bilingüe y con la colaboración de las administraciones públicas y entidades privadas. Algunas de las áreas en las que actúa son:
  - Atención psico-social individual y grupal a personas sordas.
  - Interpretación de Lengua de Signos Española en el ámbito sanitario.
  - Intermediación laboral
  - Cursos de comunicación en Lengua de Signos.

A nivel nacional, la ASZA participa en la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE), que a su vez está afiliada a la Unión Europea de Sordos y a la Federación Mundial de Sordos. (18)

### **3. Cumplimentación del cuestionario de evaluación del Programa de Formación y puesta en común de opiniones sobre el mismo.**

**Material didáctico:** power point, bolígrafos, folios, encuesta de evaluación.

**Tiempo estimado:** 45 minutos

#### **Anexo 4. Cuestionario de evaluación al comienzo del Programa de Formación**

*Este cuestionario nos va a permitir conocer sus conocimientos acerca de los temas que son tratados en el programa. Sus respuestas serán utilizadas únicamente para evaluar dicho programa. Por favor, responda con la mayor sinceridad posible. Gracias por su colaboración.*

1. ¿Sabe cuáles son los tipos de pacientes sordos que nos podemos encontrar?
2. ¿Alguna vez ha atendido a un paciente sordo en su vida laboral?
3. ¿Cómo actuó? ¿Cómo se sintió?
4. ¿Conoce las recomendaciones o consejos para comunicarse con un paciente sordo? Indíquelos.
5. ¿Alguna vez se ha puesto en contacto con un intérprete de Lengua de Signos en estos casos?
6. ¿Cree que sería necesaria una plataforma material para comunicarse en el día a día con un paciente sordo?



## **Anexo 5: Opinión sobre la sesión**

Este cuestionario se repartirá al finalizar la segunda y la tercera sesión.

*Este cuestionario es totalmente anónimo y sus respuestas serán utilizadas únicamente para mejorar el servicio proporcionado. Gracias por su colaboración.*

### OPINIÓN SOBRE LA SESIÓN

1. Esta sesión, ¿le ha aportado información que desconocía? ¿Cuál?
2. ¿Cree que es importante conocer todo lo que se ha expuesto en la sesión? ¿Por qué?
3. ¿Qué es lo que le ha parecido más interesante? ¿Y lo que menos?
4. ¿Ha habido algún concepto que no haya comprendido? (en caso afirmativo indique cuál)
5. ¿Cree que pondrá en práctica los consejos dados en esta sesión?
6. ¿Cree que es útil la aportación de un tablero de comunicación a los pacientes sordos en el hospital?
7. Indique en una escala de 1 al 10, donde 1 es completamente insatisfecho y 10 completamente satisfecho su grado de satisfacción con la sesión:
  - Información aportada:
  - Dinámica de la sesión (amena, participativa...):
8. Ideas que nos permitan mejorar:

## Anexo 6: Libro de la Salud

Libro de Comunicación Aumentativa sobre la Salud, elaborado por el Equipo de ARASAAC EL 19 de Junio de 2011. (19)

4
ARASAAC
1



IR AL ...



HOSPITAL



INGRESAR AL ...

 LLAMAR	 MEDICO	 MEDICA	 ENFERMERO	 ENFERMERA
 COMER	 BEBER	 BAÑAR	 DORMIR	 VER LA TELE
 HACER PIS	 HACER CACA	 LEVANTAR	 SENTAR	 ACOSTAR
 AUSCULTAR	 CUBIENIR	 CUKAR	 DESINFECTAR	 ESCATULAR
 ANÁLISIS	 ANÁLISIS	 ELECTRO	 ELECTRO	 REHABILITACIÓN



**LIBRO DE LA SALUD**

  
BUENOS DÍAS

  
BUENAS TARDES


  
BUENAS NOCHES


  
POR FAVOR


  
GRACIAS


Autor: Equipo de Arasaac. Diseño: Pablo. Producción: Arasaac, Arasaac  
 Dirección: C/ RAYCÓN, 28111. 48100. Alameda Marqués y David Gómez. 48901. ARASAAC


2
ARASAAC
3


  
TENGO FIEBRE





















  
ME DUELE


  
BIEN


  
MAL







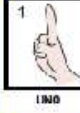


















  
MUCHO

  
POCO

 DOLOR DE CABEZA	 DOLOR DE DIENTES	 DOLOR DE GARGANTA	 DOLOR DE OJOS	 DOLOR DE NASAS
 GRIPE	 ANGINA	 FARINGITIS	 DIARREA	 ESTREÑIMIENTO
 TRUFA	 ESPALDA	 BRAZO	 PIERNA	 HERIDA
 HUESO	 CORAZÓN	 RIÑONES	 ESTÓMAGO	 PULMONES

  
IR

  
LLAMAR

 MÉDICO	 CONSULTA	 HOSPITAL	 AMBULANCIA	 FARMACIA
 COMPRAR	 UNO	 DOS	 TRES	 CUATRO
 JARABE	 PASTILLAS	 CAPSULAS	 VITAMINAS	 POLVOS
 ALCOHOL	 AGUA OXIGENADA	 VENDA	 ESPARADRAPO	 TIRITAS
 MERCROMIJA	 POMADA	 SUERO	 NEBULIZADOR	 INHALADOR

Autor: Equipo de Arasaac. Diseño: Pablo. Producción: Arasaac, Arasaac  
 Dirección: C/ RAYCÓN, 28111. 48100. Alameda Marqués y David Gómez. 48901. ARASAAC

## Anexo 7: Cartel del Programa

### Programa de formación.



### La comunicación entre el paciente sordo y el profesional sanitario.

Fechas comienzo: 1 y 3 de octubre de 2014

Horario: 12h

Lugar: sala de reuniones Hospital Nuestra Señora de Gracia.

Inscripción: secretaría del hospital hasta el 30 de septiembre.

## **BIBLIOGRAFIA**

1. Gallardo, B. Hernández, C. Moreno, V. Lingüística clínica y neuropsicología cognitiva. Actas del Primer Congreso Nacional de Lingüística Clínica. Vol. 1: Investigación e intervención en patologías del lenguaje. Universidad de Valencia. Noviembre 2006.
2. Rosell, C. Basil, C. Sistemas de signos manuales y sistemas de signos gráficos: características y criterios para su uso. Sistemas de signos y ayudas técnicas para la comunicación aumentativa y la escritura. Barcelona 1998; 2: 7-22.
3. Rodriguez Ortiz I., Mora Roche J., El uso educativo de la lengua de signos española y su problemática. Rev. Educación 2007; 342: 419-441.
4. INE, Instituto Nacional de Estadística disponible en: [www.ine.es](http://www.ine.es), Visitado el 19 de marzo de 2014.
5. MEC, Ministerio de Educación y Ciencia [Internet] Disponible en: [www.cnice.mec.es](http://www.cnice.mec.es), Visitado el 3 de abril de 2014.
6. CNSE. Confederación Estatal de personas sordas. Dossier de prensa. [Internet] 2011 Disponible en: <http://www.cnse.es/> Visitado el 8 de Marzo de 2014.
7. Gomes V., Correa Soares M., Manfrin Muniz R., De Sosa Silva JR. Vivencia del enfermero al cuidar sordos o portadores de deficiencia auditiva. Rev. Enfermería Global 2009; 17.
8. Periódico de Canarias 7. Sociedad. "Un enfermero remedia el problema de incomunicación de los pacientes sin habla. [Internet] Disponible en: <http://www.canarias7.es/articulo.cfm?id=322951> Visitado el 18 de Febrero de 2014.
9. El Sistema Pictográfico de Comunicación. Rev. Dig. Temas para la Educación. 2010; 6.
10. McAleer M. Communicating effectively with the deaf patients. Nursing Standard 2006;20 (19): 51-54.

11. Berry, J.A, Stewart A.J, Communicating with the deaf during the health examination visit. The Journal for Nurse Practitioners. Ed. Elsevier 2006; 8 (2): 509-515.
12. Torres, S. Sistemas Alternativos de comunicación. Manual de Comunicación Aumentativa y Alternativa: Sistemas y estrategias. 2001
13. Modelo de Educación superior inclusiva para personas en situación de discapacidad con limitación auditiva en la modalidad de evaluación a distancia. Memorias del Primer foro virtual Educación Superior Inclusiva. Univ. Autónoma de Manizales 2010
14. Gomez, M. Díaz, L. Rebollo, T. Comunicación aumentativa y alternativa. [Internet] Disponible en: [http://www.jmunoz.org/files/9/Necesidades\\_Educativas\\_Especificas/aula\\_pt/conocer\\_mas/diversidad-murcia/UNIDAD26.pdf](http://www.jmunoz.org/files/9/Necesidades_Educativas_Especificas/aula_pt/conocer_mas/diversidad-murcia/UNIDAD26.pdf) Visitado el 23 de Marzo 2014
15. Sotillo Hidalgo, R. Martin Castro, C. Atención Sanitaria Emergente al Usuario Discapacitado mediante las nuevas tecnologías de la comunicación. Revista digital Revistae Salud. Disponible en: <http://www.revistaesalud.com/index.php/revistaesalud/article/view/186/474> Visitado el 14 de abril de 2014
16. Gaceta Médica de México. Avances en el diagnóstico y tratamiento de las hipoacusias. 2001; 137 (6)
17. Agrupación de Personas Sordas de Zaragoza y Aragón. Informe comisión de sanidad, bienestar social y familia de las Cortes de Aragón. 2012.
18. II Encuentro sobre necesidades especialidades y educación ambiental: eliminación de barreras de comunicación para las personas sordas. La accesibilidad en la vida diaria de las personas sordas y con discapacidad auditiva. ASZA. Departamento LSE. 2011-2012.
19. ARASAAC, disponible en: [http://arasaac.org/zona\\_descargas/materiales/553/Libro\\_de\\_la\\_Salud.pdf](http://arasaac.org/zona_descargas/materiales/553/Libro_de_la_Salud.pdf) Visitado el 15 de abril de 2014.

20. Carmen Basil. UTAC-Sírius: Unitat de Tècniques Augmentatives de Comunicació. Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya. Departament de Psicologia Evolutiva i de l'Educació, Facultat de Psicologia, Universitat de Barcelona.

21. Giné, C. Gracia, M. Vilaseca, R. Balcells, A. Trabajar con las familias en Atención Tempreana. Rev. Interuniversitaria de Formación del Profesorado 2010; 65 (23, 2): 95-113.