

N° 7529

DESCRIPCIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ADULTOS CON HIPOACUSIA Y USO DE AYUDA AUDITIVA EN SU PROCESO DE ATENCIÓN MÉDICA EN EL SERVICIO DE OTORRINOLARINGOLOGÍA DE CLÍNICA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES

Catalán Elgueda, Fernanda; Riquelme López, Ricardo

Clínica Universidad de los Andes, facatalan@clinicauandes.cl

A nivel mundial, la pérdida auditiva afecta a más de 1.500 millones de personas y se proyecta un aumento significativo en la prevalencia de la pérdida auditiva incapacitante entre 2019 y 2050 (Organización Mundial de la Salud, 2020).

En Chile, según el III Estudio Nacional de Discapacidad de 2022 reportó que el 17% de la población de 2 años y más tiene discapacidad, equivalente a 3.291.602 personas (Servicio Nacional de Discapacidad, 2023) del cual un 4% presenta pérdida auditiva.

La hipoacusia, especialmente en grados moderado a profundo, tiene un impacto significativo en la vida de las personas, tanto a nivel psíquico, físico y social. Se asocia a depresión, deterioro de la calidad de vida, deterioro cognitivo, alteraciones de memoria, alteraciones conductuales y del sueño, disminución de la actividad social, deterioro de la comunicación, aumenta el riesgo de accidentes y compromete la seguridad física y capacidad de vivir independientemente (Ministerio de Salud, 2013).

En la esfera social se puede observar que en personas con hipoacusias severas y profundas hay mayor riesgo de aislamiento y marginación (Ministerio de Salud, 2013). Esto dado que presentan desafíos en seguir conversaciones grupales, pérdida de la información verbal en ambientes ruidosos, necesidades de apoyo de lectura labio facial y dificultades para hablar por teléfono.

De ahí la importancia de lograr una detección temprana de la hipoacusia en personas a lo largo de todo el ciclo vital para poder entregarles el equipamiento auditivo que necesiten y poder disminuir así las consecuencias previamente descritas.

La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad llama a los Estados Partes a adoptar medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás a la información y las comunicaciones, entre otros contextos (Organización de las Naciones Unidas, 2008). En Chile, la ley N° 20.584 establece los derechos y deberes de las personas en su atención de salud. Toda persona tiene derecho a una atención oportuna, sin discriminación arbitraria de igual calidad, incluyendo a las personas con discapacidad. Para recibir un trato digno y respetuoso en todo momento, deben existir de manera obligatoria un uso de lenguaje adecuado e inteligible para así garantizar el acceso a su información médica necesaria. Los pacientes tienen derecho a información suficiente, oportuna, veraz y comprensible, sea visual, verbal o escrita (Ministerio de Salud, 2012).

A pesar del marco legal que existe en nuestro país, el III Estudio Nacional de Discapacidad de 2022, menciona que un 72.6% de las personas chilenas con discapacidad, considera al ambiente como una barrera frente a su desempeño, frente al 24.7% de las personas sin discapacidad. Los servicios de salud son percibidos como una barrera por un 39.5% de las personas con discapacidad. También se describe que las personas con hipoacusia reportan menor satisfacción con la comunicación sanitaria y la atención general (Kimbal y colab., 2018) y perciben más necesidades de atención no satisfechas (Wells y colab., 2020).

En contextos de atención en salud, se observa la presencia de barreras de comunicación que pueden impedir el desarrollo de una relación de confianza médico-paciente y llevar ansiedad, desconfianza y frustración (Kruse, Zimmermann y Fuchs, 2021). Estas barreras se evidencian en

diversas etapas del proceso de atención médica, dificultando el acceso equitativo a la información y la toma de decisiones.

Durante el proceso de atención médica de personas con hipoacusia se ha descrito que el personal médico, de manera general, carece de preparación y conocimiento de estrategias de comunicación adecuada con este tipo de pacientes (Kruse, Zimmermann y Fuchs, 2021). Lo cual se puede extrapolar al personal no médico que participa durante el proceso de atención de salud, tanto como el agendamiento de la hora médica o de la recepción del paciente en el servicio de salud.

También se describe que los pacientes perciben que los médicos pueden tener suposiciones (en gran medida inconscientes) sobre la sordera y que no siempre respetan su nivel de inteligencia, motivación o deseo de entender y participar en su atención (Kruse, Zimmermann y Fuchs, 2021) entregando la información de manera principal al acompañante en caso de asistir acompañado a su visita médica.

La dificultad para oír, especialmente en entornos ruidosos de centros de salud, afecta la capacidad de los pacientes para recordar información verbal crítica sobre enfermedades, tratamiento e instrucciones de alta (Kimbali y colab., 2018).

Existe una brecha en la alfabetización sanitaria de las personas con hipoacusia, lo que dificulta la comprensión de información compleja (Wells y colab., 2020). Así como también existe una dependencia de la lectura labiofacial ineficaz, ya que solo permite comprender el 30% de las palabras habladas, porcentaje que los médicos frecuentemente sobreestiman (Kruse, Zimmermann, & Fuchs, 2021).

El equipo de rehabilitación del centro de oído de Clínica Universidad de los Andes compuesto por Fonoaudiología, Terapia Ocupacional y Tecnología Médica han decidido realizar un programa de atención inclusiva que aborde las necesidades específicas de pacientes con hipoacusia, promoviendo una atención más respetuosa, accesible, equitativa y centrada en la persona.

Para poder elaborar este programa se realizarán tres grandes etapas: recolección y análisis de información de personas con hipoacusia, elaboración y ejecución del programa de atención inclusiva y evaluación del programa.

Este trabajo se basa en la primera etapa, en la cual se busca elaborar una investigación que tiene como objetivo describir el grado de satisfacción de pacientes adultos con hipoacusia usuarios de ayudas auditivas (audífonos y/o implante coclear) durante su proceso de atención médica en el servicio de Otorrinolaringología de Clínica Universidad de los Andes, identificando que factores influyen en su experiencia comunicativa.

La investigación será un estudio descriptivo, transversal, de tipo cuantitativo, en etapa inicial de desarrollo, encontrándose en el proceso de postulación al comité ético-científico de la Universidad de los Andes.

Será aplicado a pacientes adultos diagnosticados con hipoacusia y usuarios de ayuda auditivas que asisten a controles médicos o procedimientos en el servicio mencionado.

Se diseñará una encuesta estructurada en conjunto con el departamento de "Experiencia del paciente" para evaluar el grado de satisfacción de los usuarios en distintas etapas del flujo de atención médica: agendamiento, recepción y atención clínica. Además, se recopilará información cualitativa sobre las barreras comunicativas percibidas y medidas facilitadoras.

Se espera identificar los principales desafíos comunicativos percibidos por los pacientes durante su proceso de atención médica, así como reconocer oportunidades de mejora que favorezcan la autonomía e inclusión de esta población en contextos de salud.

Bibliografía

Organización Mundial de la Salud. (2020). *Informe mundial de la audición*. Ginebra.

Servicio Nacional de Discapacidad. (2023). *III Encuesta Nacional de la Discapacidad*. Santiago: Departamento de evaluación y estudios.

Ministerio de Salud. (2013). *Guía clínica AUGE: Hipoacusia bilateral en personas mayores de 65 años y más que requieran uso de audífono*. Santiago: Subsecretaría de Salud Pública.

Ministerio de Salud. (2012). *Ley 20.584: Regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud*. Santiago: Biblioteca del Congreso Nacional.

Kruse, J., Zimmermann, A., & Fuchs, M. &. (2021). Deaf awareness workshop for medical students - an evaluation. *GMS Journal for Medical Education*, 38(7), 1-17.

Kimbal, A., Roscigno, C., Jenerette, C., Hughart, K., Jenkins, W., & Hsu, W. (2018). Amplified hearing device use in acute care settings for patients with hearing loss: A feasibility study. *Geriatric Nursing*, 39, 279-284.

Wells, T., Rush, S., Nickels, L., Wu, L., Bhattarai, G., & Yeh, C. (2020). Limited Health Literacy and Hearing Loss Among older adults. *Health Literacy research and practice*, 4(2), 129-137.

Organización de las Naciones Unidas. (2008). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. Nueva York y Ginebra.