



## SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA EN PACIENTES SORDOS DE MÉXICO EN 2022

Ana Lizbeth Sánchez Ventura<sup>1</sup>, Dinora Valadez Díaz<sup>2</sup>, Jennifer Melisa Flores Jiménez<sup>2</sup>, Sonia Karina García Padilla<sup>2</sup>, Hasibi Tinoco Melo<sup>2</sup> y Liliana Guadalupe Rico Loredo<sup>2</sup>

1 FES Iztacala, UNAM), 2 FES Iztacala, UNAM. anasanchezven@gmail.com

Actualmente las personas sordas definen su discapacidad desde una perspectiva sociocultural, equiparando su condición lingüística a un colectivo de personas con un territorio llamado comunidad sorda, señalando una lengua y una cultura propia. Durante nuestra formación en el área de la salud nos percatamos que existe una escasa capacitación del personal sanitario para satisfacer las necesidades de la comunidad sorda. La Federación Mundial de Sordos, existen aproximadamente 70 millones de personas sordas en todo el mundo. Más del 80 por ciento vive en países en desarrollo y como colectivo, utilizan más de 300 diferentes lenguas de señas<sup>1</sup>. De acuerdo con el último censo de INEGI, en México existen 20, 838,108 millones de personas con discapacidad de las cuales 5,104,664 millones padecen una discapacidad auditiva<sup>2</sup>. Como necesidad social las personas sin discapacidad auditiva (oyentes) a través del tiempo han difundido mitos sobre las personas sordas, entre estos la idea de que la Lengua de Señas es universal o que todos los sordos saben leer y escribir, o que leen los labios, etc. Lo que hace evidente las barreras lingüísticas y culturales. Las barreras comunicacionales generan sentimientos negativos y alejan al sujeto de las unidades de salud, el miedo a no ser comprendido hace que éste busque atención sólo en caso de enfermedad. Por lo tanto, es fundamental que el profesional invierta en estrategias que faciliten la comprensión y la acogida del sujeto, a través de una comunicación efectiva<sup>3</sup>. Nuestro objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción en la atención de los servicios de salud pública de pacientes sordos 2022. El presente trabajo de investigación fue de tipo cuantitativo, observacional, prospectivo, transversal y descriptivo. El instrumento empleado se realizó a través de la plataforma Google forms a 30 personas sordas de la República Mexicana. A partir del instrumento aplicado se obtuvo que el 77% de los sujetos encuestados lo consideran deficiente, el 77% de los sujetos refieren sentirse discriminados al ser atendidos en instituciones de salud y también se observa que el 60% de los sujetos considera que la comunicación con las personas sordas en los servicios de salud no es buena. Más de la tercera parte de la población sorda consideraron que la atención en los servicios de salud es deficiente, además, el 67% califica la atención que ha recibido durante el último año como deficiente. La vulnerabilidad de la comunidad sorda ante la prestación de servicios de la salud es una problemática frecuente, por lo cual, es importante generar estrategias dentro de las universidades que forman profesionales de salud, para incluir en sus planes de estudios cursos de Lengua de Señas Mexicanas, proporcionando habilidades con el fin de que los pacientes sordos sean incluidos en las decisiones de su salud. 1. Hernández, L. (2021, Enero 30). Censo 2020: 16.5% de la población en México son personas con discapacidad. Recuperado de: <https://dis-capacidad.com/2021/01/30/censo-2020-16-5-de-la-poblacion-en-mexico-son-personas-con-discapacidad/> 2. Organización de las Naciones Unidas. (2022, September 23). Día Internacional de las Lenguas de Señas | Naciones Unidas. the United Nations. Recuperado de: <https://www.un.org/es/observances/sign-languages-day> 3. Santo AS, Portes AJF. Perceptions of deaf subjects about communication in Primary Health Care. Rev. Latino-Am. Enfermagem. 2019;17:e3127 Agradecimientos: Aarón Pedraza Rodríguez, Guadalupe Gill, Karely Hernández, Alberto Betancourt y Dinora Valadez Díaz.