

PERCEPCIONES DE LA ATENCION EN SALUD EN PERSONAS SORDAS VINCULADAS A
FUNDACION POR LA JUVENTUD SORDA PASTO

AUTORES

Julián Andrés Arévalo Acosta
Anyela Adriana Fuelantala Fuelantala
Anyia Paola Andrea Melo Bravo
Gabriela Alejandra Muñoz Luna

FUNDACION UNIVERSITARIA SAN MARTIN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE MEDICINA
SAN JUAN DE PASTO
2024

PERCEPCIONES DE LA ATENCIÓN EN SALUD EN PERSONAS SORDAS
VINCULADAS A FUNDACIÓN POR LA JUVENTUD SORDA PASTO

AUTORES

Julián Andrés Arévalo Acosta
Anyela Adriana Fuelantala Fuelantala
Angie Paola Andrea Melo Bravo
Gabriela Alejandra Muñoz Luna

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SAN MARTIN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD –
PROGRAMA DE MEDICINA
PASTO - NARIÑO
NOVIEMBRE 2024

PERCEPCIONES DE LA ATENCIÓN EN SALUD EN PERSONAS SORDAS
VINCULADAS A FUNDACIÓN POR LA JUVENTUD SORDA PASTO

AUTORES

Julián Andrés Arévalo Acosta
Anyela Adriana Fuelantala Fuelantala
Angie Paola Andrea Melo Bravo
Gabriela Alejandra Muñoz Luna

Asesor Metodológico
Mg. Diana Cristina Narváez Prado
Asesor Científico
Dr. Edwin Ordoñez Ordoñez

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SAN MARTIN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE MEDICINA
PASTO - NARIÑO
NOVIEMBRE 2024

NOTA DE ACEPTACIÓN

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

NOTA DE RESPONSABILIDAD

Las opiniones expresadas en esta investigación son responsabilidad de los autores y no compromete a la FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SAN MARTÍN.

DEDICATORIA**Julián Andrés Arévalo Acosta**

Agradezco inicialmente a mis padres Alberto Hernando Arevalo Rosero y Claudia Andrea Acosta Chavez, por su amor incondicional, apoyo constante, por enseñarme que los sueños se alcanzan con esfuerzo y perseverancia. Agradezco su sacrificio, su confianza en mí en cada paso de este camino y por siempre creer en mí.

A mi abuelo, Hugo Ignacio Acosta Moncayo quien es mi mayor inspiración y ejemplo de fortaleza, sabiduría y bondad. Gracias por tu apoyo silencioso pero constante, y por demostrarme siempre el valor del esfuerzo y la humildad. Este logro es también tuyo, porque en cada paso sentí el orgullo de seguir tu legado. Te llevo en mi corazón.

A mi hermano, Camilo Esteban Arevalo Acosta, mi compañero de vida, mi confidente y mi amigo incondicional. Gracias por estar siempre a mi lado, por recordarme con tu ejemplo el valor de la perseverancia. Tu apoyo, tus palabras de aliento y tu presencia han sido fundamentales en este camino. Este logro también es tuyo, porque me enseñaste a no rendirme y a dar siempre lo mejor de mí.

A mis familiares, Blanca, Félix, Juan Carlos, Libey, Antonella, Yolanda, Juan José, por jugar un papel muy importante en mi vida, por su apoyo, por siempre creer en mí, por acompañarme en todo el transcurso de mi formación académica y sus buenos deseos, esto es para ustedes.

A una persona muy importante en mi vida, Maria Camila Riascos Guerra, por ser mi mayor apoyo y mi refugio en los momentos difíciles. Gracias por tu paciencia infinita, por tus palabras de aliento, y por creer en mí incluso cuando yo dudaba.
Gracias compañera de vida.

DEDICATORIA

Anyela Adriana Fuelantala Fuelantala

Dedicado a Dios, dueño de mi vida, por ser mi guardaespaldas, protector y guía en cada paso dado. Por darme fuerzas en los momentos de incertidumbre y sabiduría para tomar las decisiones correctas. Gracias por tu amor infinito.

A mi madre y ángel, María Del Rosario Fuelantala, quien siempre me ha cuidado con su amor incondicional. Aunque ya no esté conmigo físicamente, sé que me acompaña en cada paso que doy, guiándome desde su cielo. Fuiste un pilar fundamental en mi vida y la persona que me apoyó con todo su corazón para que hoy pueda estar aquí. Siempre te llevaré en el alma, agradecido por cada sacrificio y por tu amor eterno, que sin duda alguna se que hoy estas muy orgullosa de la persona que soy.

A mi padre, Segundo Orlando Fuelantala, quien ha sido el mayor ejemplo de lucha y sacrificio. Gracias por tu esfuerzo diario, por trabajar incansablemente para que nunca me falte nada. Pero, sobre todo, te agradezco por ser un hombre de principios, de humildad y valores, porque gracias a ti he aprendido el verdadero significado del esfuerzo, el respeto y la dedicación. Sin tu guía y ejemplo, no habría llegado tan lejos.

A mi hermana, Janneth Alejandra Fuelantala, mi apoyo incondicional y mi consuelo en momentos de angustia. Gracias por ser mi compañera de vida, por convertirme en una segunda madre para mí, siempre preocupándose por mi bienestar. Le agradezco de todo corazón por regalarme el mejor tesoro de todos: mi sobrina, Cielito Alejandra Guadir, quien le ha dado un propósito y un sentido profundo a mi vida porque ha hecho que su sonrisa y sus abrazos sean mi motor para seguir adelante.

A mis cuatro abuelos, Rosa, Luz, Gilberto y Evangelista, quienes han sido una parte esencial de lo que soy hoy. Gracias por el amor, las enseñanzas y los valores que me transmitieron, por su ejemplo de fortaleza y por todo lo que me brindaron.

A toda mi familia, quienes siempre han estado presentes en mi vida, apoyándome incondicionalmente y ofreciéndome sus palabras de aliento y buenos deseos en cada etapa. Gracias por ser mi base y mi fuerza, por creer en mí cuando yo mismo

dudaba y por siempre empujarme a seguir adelante.

A todas las personas que han sido parte de mi formación académica, y que hoy esperan con esperanza y orgullo verte triunfar. A mis maestros, amigos y compañeros que, de alguna u otra forma, han contribuido a mi crecimiento y aprendizaje.

DEDICATORIA

Angie Paola Andrea Melo Bravo

Con todo mi amor y profundo agradecimiento a Dios, por darme la fortaleza y sabiduría necesarias para superar los obstáculos. Gracias por iluminar mi camino y guiarme a lo largo de este proceso de formación, sin su bendición, este logro no habría sido posible.

A mi familia, y especialmente a mi madre, Amparo Bravo Bolaños, quien con su dedicación, amor incondicional y confianza ha sido mi mayor fuente de motivación para continuar adelante en esta formación académica. Gracias por ser mi pilar y apoyo fundamental, por siempre estar a mi lado y por guiarme con sabiduría y amor en cada paso de este camino.

A mi querida tía, Diela Bravo quien ha sido como una segunda madre para mí. Su apoyo incondicional, constante acompañamiento han sido fundamentales en cada paso de este camino.

A mi abuelita Luisa Helena Bolaños. Aunque hace muchos años que no estás conmigo, siento tu presencia en cada paso que doy. Sé que siempre tuviste una fe inquebrantable en mis aspiraciones y sueños, y estoy segura de que, dondequiera que estés, te sientes orgullosa de la mujer en la que me estoy convirtiendo. Tus enseñanzas y tu amor siguen siendo una guía en mi vida, y tu recuerdo es un faro que ilumina mi camino. Abuelita, tu legado de fortaleza, sabiduría y cariño vive en mí, y cada logro que alcanzó es un tributo a tu memoria y a todo lo que me enseñaste. Te extraño profundamente y siempre te llevo en mi corazón.

Por último, y no menos importante, a mis amigos y compañeros, quienes han sido una parte esencial de este proceso. Gracias por su apoyo incondicional, por estar siempre a mi lado en los momentos difíciles y por compartir conmigo risas, aprendizajes y retos. Su amistad y compañía me han dado la fuerza necesaria para seguir adelante. Sin ustedes, este camino habría sido mucho más difícil.

DEDICATORIA

Gabriela Alejandra Muñoz Luna

Doy gracias en primer lugar a mis padres que han estado en todo momento conmigo, apoyándome en buenos y malos momentos, siendo mi sostén y mi motor para seguir cada día luchando por mis sueños, agradezco por sus esfuerzos diarios y sus palabras reconfortantes, que me han ayudado en todo este proceso. Gracias, mamá y papá, por ser mi todo, por enseñarme a nunca rendirme y por ser mi mayor fuente de inspiración, sin ustedes este sueño no hubiera sido posible.

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mis abuelas, quienes siempre han sido un pilar de amor y fuerza en mi vida, ellas han sido mi fuente constante de motivación para seguir adelante, esforzarme cada día con más determinación. Agradezco especialmente a mi abuela Piedad, por ser, ese ser de luz en mi vida, su alegría, su bondad y su amor incondicional han sido un regalo que atesoro profundamente. Siempre será mi guía y la razón por la que seguiré adelante con valentía. A mi abuela Sara, aunque no pueda verte disfrutar de este logro, sé que desde el cielo estás vigilándome, cuidándome y guiándome con tu sabiduría y amor eterno. Gracias por todo lo que me diste, por tu amor incansable. Gracias a ambas por apoyarme en este sueño.

Agradezco a mi tía y a mi primo Santiago, quienes siempre han sido un pilar de amor y apoyo en mi vida. Gracias por demostrarme, una y otra vez, cuánto me quieren y por confiar en mí, incluso cuando yo misma dudaba.

A mis queridos amigos Jhonatan, Daniela y Paola, les agradezco profundamente por estar a mi lado en cada etapa de mi vida, compartiendo risas, momentos difíciles y sueños. Gracias por ser mi apoyo incondicional, por seguirme en cada paso que he dado y por estar siempre allí cuando más los he necesitado. Cada uno de ustedes ha dejado una huella imborrable en mi corazón, y por todo lo que me han dado, les estoy eternamente agradecida.

De igual forma agradezco a mi grupo de trabajo, con quienes hemos compartido todo este proceso, ha sido un verdadero placer conocerlos y vivir junto a ustedes cada etapa de este proceso. Juntos hemos reído, hemos enfrentado momentos de angustia y hemos compartido la emoción de ver este proyecto tomar forma. Gracias por su dedicación, su compañerismo y por hacer de este proceso una experiencia memorable que siempre llevaré en el corazón.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a la Fundación JUVENSOR, por habernos abierto las puertas de su comunidad con un abrazo cálido y generoso desde el primer momento. Sin su apoyo incondicional, esta investigación no habría sido posible. Gracias por permitirnos asomarnos a su mundo y compartir con nosotros la realidad que viven, enseñándonos lecciones de humanidad y resiliencia que siempre llevaremos con nosotros.

Nuestro profundo agradecimiento al profesor y asesor científico Edwin Ordóñez, por su constante apoyo, su entusiasmo y su invaluable guía a lo largo de este proceso. Su compromiso y pasión por la investigación han sido una fuente de inspiración para todos nosotros.

También queremos agradecer a la asesora metodológica, Magíster Cristina Narváez, por su acompañamiento cercano y su generosidad al compartir su vasta experiencia y conocimiento, lo que nos permitió transformar una idea en un proyecto sólido y lleno de propósito.

Agradecemos de corazón a todas las personas que, con su aporte, hicieron posible que este proyecto fuera una realidad. Especialmente a Milena Vásquez, quien fue el puente de comunicación con la comunidad a lo largo de todo el proceso, facilitando el entendimiento y la colaboración. Asimismo, extendemos nuestra gratitud a Cristian Bastidas, cuya colaboración en la construcción del proyecto audiovisual fue esencial para dar forma visual a nuestra visión.

Finalmente, queremos reconocer a la Fundación Universitaria San Martín, por su compromiso con la visibilización de la problemática de la comunidad sorda y por habernos brindado las herramientas y el apoyo necesario para hacer realidad este proyecto tan significativo.

A todos ustedes, gracias por su dedicación, su esfuerzo y su generosidad. Este proyecto es el reflejo de su trabajo conjunto y de un compromiso compartido por un mundo más inclusivo y justo.

AUTORES

Julián Andrés Arévalo Acosta

Cel: 3176088928

Email: Andresarevalo2724@gmail.com

Anyela Adriana Fuelantala Fuelantala

Cel. 3175849876

Email: Anyefu316@gmail.com

Angie Paola Andrea Melo Bravo

Cel.3135608772

Email: Angie.paola.andrea@gmail.com

Gabriela Alejandra Muñoz Luna

Cel: 3008799969

Email: Gabyluna0921@gmail.com

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Línea salud familiar y comunitaria

Esta línea de investigación pretende dar a conocer el desarrollo de un entorno familiar o comunitario con la sociedad, dando a conocer los entornos psicosociales que pueden llegar a afectar a una comunidad, por ende, este proyecto se centró en la población con discapacidad auditiva para poder dar a conocer sus diferentes posiciones o situaciones en el entorno de la salud.

GLOSARIO

- **INSOR:** Institución Nacional Para Sordos
- **JUVENSOR:** Fundación por la Juventud Sorda
- **LSC:** Lengua de señas colombiana

RESUMEN

En el sistema de salud colombiano, se presentan diferentes fallas para toda la población, como es en el caso de la atención a las personas sordas vemos que existe un déficit en la comunicación asertiva con todo el personal, esto debido a la falta de implementación de herramientas o estrategias que brinden una solución a esta problemática.

De acuerdo a lo anterior se planteó la necesidad de conocer las perspectivas de las personas sordas vinculadas a JUVENSUR frente a la atención en salud, con el objetivo de visibilizar las múltiples percepciones de esta población para ello, se quiso describir la accesibilidad a la atención, conocer las experiencias frente a la calidad de atención, indagar aspectos biopsicosociales que se relacionen con la calidad de atención y reconocer las necesidades de esta población.

Para ello se empleó revisión bibliográfica, entrevistas semiestructuradas y grupo focal, que permite conocer el punto de vista de cada uno de la comunidad sorda de JUVENSUR. Los resultados obtenidos indican que las personas sordas expresan insatisfacción con la atención en salud recibida. Por lo tanto, sugieren implementar estrategias que incluyan la enseñanza de la lengua de señas Colombiana para el personal médico, y el uso de intérpretes de lengua de señas, con el fin de mejorar la comunicación y la relación médico-paciente.

Palabras clave

Atención médica, Lenguaje de señas, Intérprete de lengua de señas, Limitación de la audición, Servicios de salud.

ABSTRACT

Keywords: Medical care, Sign language, Sign language interpreter, Hearing impairment, Health services.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	21
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	22
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	22
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	25
2. JUSTIFICACIÓN	26
3. MARCO DE REFERENCIA	27
3.1 MARCO CONTEXTUAL	27
3.1.1 Macro contexto	27
3.1.2 Micro contexto	27
3.2 MARCO TEÓRICO	28
3.3 MARCO DE ANTECEDENTES	31
3.3.1 Antecedentes Internacionales	32
3.3.2 Antecedentes Nacionales	35
3.3.3 Antecedentes Regionales	37
3.4 MARCO CONCEPTUAL	38
3.5 MARCO LEGAL	39
4. OBJETIVOS	42
4.1 OBJETIVOS GENERAL	42
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	42
5. METODOLOGÍA	43
5.1 PARADIGMA DE INVESTIGACIÓN	43
5.2 ENFOQUE DE ESTUDIO	43
5.3 TIPO DE ESTUDIO	43
5.4 DISEÑO	43
5.5 POBLACIÓN Y MUESTRA	43
5.6 CRITERIOS DE SELECCIÓN	44
5.6.1 Criterios de Inclusión	44
5.6.2 Criterios de exclusión	44
5.7 SESGOS	44
5.8 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	45
5.9 PROCEDIMIENTO	46
5.10 PLAN DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO	47
5.11 CONSIDERACIONES ÉTICAS	47
5.12 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE CATEGORÍAS, SUBCATEGORÍAS Y CONCEPTOS	49
6. RESULTADOS	53
6.1 ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA	53
6.1.1 Personas Sordas	53
6.1.2 Médicos	60
6.2 TRIANGULACIÓN DE LA INFORMACIÓN	64
6.3 GRUPO FOCAL	69

6.4 FICHA DE DESCRIPCIÓN	73
6.4.1 Entrevista Personas Sordas	73
6.4.2 Entrevista Médicos	73
6.5 GRUPO FOCAL PERSONAS SORDAS	74
7. DISCUSIÓN	76
8. CONCLUSIONES	83
9. RECOMENDACIONES	85
10. LIMITACIONES	86
11. FORTALEZAS	87
REFERENCIAS	88
ANEXOS	95

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Discriminación	53
Ilustración 2. Comunicación	54
Ilustración 3. Vivencias en la Atención en Salud	55
Ilustración 4. Sentimiento de discriminación	56
Ilustración 5. Desinformación	56
Ilustración 6. Implante	57
Ilustración 7. Comunicación con la familia	58
Ilustración 8. Atención en salud vs factor económico	58
Ilustración 9. Satisfacción con atención brindada	59
Ilustración 10. Sugerencias al sistema de salud	60
Ilustración 11. Atención de personas sordas	61
Ilustración 12. Comunicación con pacientes sordos	61
Ilustración 13. Intérprete de señas	62
Ilustración 14. Atención adecuada	63
Ilustración 15. Atención en centro de salud y atención en Clínica Privada	63
Ilustración 16. Capacitación	64
Ilustración 17. Triangulación discriminación	65
Ilustración 18. Triangulación comunicación	66
Ilustración 19. Triangulación sistema de salud	67
Ilustración 20. Triangulación falta de interés y compromiso	68
Ilustración 21. Receptividad y asertividad de la comunicación	70
Ilustración 22. Servicio de salud anterior	71
Ilustración 23. Centro de Relevó	72

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de operacionalización

49

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Consentimiento informado	95
Anexo 2. Entrevista Semiestructurada: Atención en Salud en Personas Sordas	99
Anexo 3. Entrevista Semiestructurada: Atención en Salud en Personas Sordas - Personal de Salud	101
Anexo 4. Ficha de Observación Participante	103
Anexo 5. Cronograma de investigación	104
Anexo 6. Presupuesto de investigación	105