

Nivel de conocimiento del regente de farmacia sobre la lengua de señas colombiana (LSC)

Ángela Catherine Rojo Goyes

Daniela Fernanda Vallejo Dávila

Jennifer Nayelly Rodríguez Enríquez

Yuliana Lizeth Quistanchala Tucanez

Estudiantes del Programa de Tecnología en Regencia de Farmacia

Universidad Mariana

Milton Fabián Campaña Bastidas

Profesor del Programa de Tecnología en Regencia de Farmacia

Universidad Mariana



Fuente: Freepik

La atención integral al cliente consiste en brindar una atención adecuada, personalizada y humanizada; no obstante, es inexorable la comunicación con personas de diferentes tipos de población. En estos espacios de atención entra la comunidad Sorda, que ha sufrido la invisibilidad en la sociedad, pues su forma de comunicación es diferente a la de la población oyente, en consecuencia, se les ha dificultado ser entendidos cuando requieren de un servicio al cliente, por lo tanto, esta comunidad no recibe una atención integral.

Al respecto, Romero Olguín (2023) señala que la atención en salud hacia las personas Sordas es inestable, puesto que, al no tener conocimiento de la lengua de señas, se generan barreras de comunicación. Además, el autor

expuso que la forma de comunicación del personal de salud con esta comunidad es por medio de escritos; sin embargo, no es un medio efectivo, ya que parte de la comunidad Sorda tiene un nivel bajo de lectura y escritura del español, por lo tanto, esta comunicación es inefectiva. Del mismo modo, por parte de las personas Sordas se genera una reacción insatisfecha porque experimentan una actitud de impaciencia e insensible ante el proceso de atención por parte del personal de salud, llegando a sentir ignorados. Lo anterior señala la falta de capacitaciones frente a la atención que se debe brindar a la comunidad Sorda. Así las cosas, existe la necesidad de incluir el uso de la lengua de señas y realizar campañas de sensibilización, con el fin de brindar una atención integral y humanizada a las personas Sordas.

La comunidad Sorda presenta complicaciones a la hora de asistir a una atención médica, ya que no cuentan con personal capacitado para poder comunicarse por medio de la lengua de señas colombiana, siendo esto un gran impedimento para recibir una atención adecuada. En este sentido, las personas sordas deben acudir a algún familiar para facilitar la comunicación; sin embargo, esto puede generar incomodidad a la hora de la atención médica, pues no se garantiza una atención personalizada. Cabe añadir que el uso de la lengua de señas es una herramienta importante para que se genere una adecuada atención y se eviten posibles errores. Teniendo en cuenta que la forma de comunicación de la comunidad Sorda difiere de la forma de comunicación de los oyentes, esta diferencia ocasiona falencias pueden causar problemas a la hora de comunicar los temas de salud con esta comunidad.

En la ciudad de Pasto existen más de 400 establecimientos farmacéuticos como droguerías y farmacias; el 10 % de estas se ubican en espacios al interior de centros comerciales, el 40 % corresponde a droguerías comunitarias, y el porcentaje restante se encuentra ubicado en el centro de la ciudad. Estos establecimientos son visitados diariamente por un gran número de personas con diferentes necesidades y capacidades. Se ha identificado que gran parte del personal farmacéutico que asiste estos establecimientos tienen falencias al momento de atender a una persona Sorda; se puede afirmar que este personal no posee las habilidades necesarias para brindar una atención integral, ya que cuando una persona Sorda va a una farmacia con el nombre de algún medicamento ante la necesidad de calmar alguna sintomatología, el desconocimiento de la lengua de señas por parte del personal farmacéutico afecta la comunicación entre las partes, generando barreras y exclusión de la comunidad Sorda.

De acuerdo con lo anterior, los estudiantes del programa de Tecnología en Regencia de Farmacia decidieron investigar el nivel de conocimiento del personal farmacéutico, especialmente de los centros comerciales, de la ciudad de Pasto. Lo anterior porque se evidencia la necesidad de incluir el uso de la lengua de señas para facilitar el servicio a las personas Sordas y, al mismo tiempo, brindar una atención integral, donde las personas que componen esta comunidad se sientan actores incluidos de la sociedad.

Al indagar, desde diferentes situaciones y aspectos, en los establecimientos farmacéuticos de los centros comerciales de la ciudad de Pasto, de 10 droguerías, con 84 trabajadores, el 69 % de esta población señaló que conocía la lengua de señas. Esto a raíz de que es un tema que se expone por diversos medios; sin embargo,

en el trasfondo del tema se confunde el término lengua y lenguaje. Teniendo en cuenta este último como la facultad del ser humano de expresarse y comunicarse con los demás a través del sonido articulado o de otros sistemas de signos, mientras que la lengua es un sistema de comunicación verbal propio de una comunidad humana y que cuenta generalmente con escritura (Real Academia Española [RAE], 2014).

A pesar de que un alto porcentaje de encuestados refiere conocer que es la lengua de señas, el 92 % de ellos no conoce una palabra en lengua de señas. Esto señala el bajo nivel de conocimiento que tiene la población encuestada, por ende, se puede asumir que no se está ofreciendo una atención farmacéutica de calidad e integral, en la cual se cumpla con los requerimientos necesarios para suplir las necesidades de la comunidad Sorda. Teniendo en cuenta que el 88 % de los regentes y personal de salud que atiende las farmacias de los centros comerciales de la ciudad de Pasto mencionó que sí ha tenido clientes sordos; esto también confirma que estos lugares cuentan con mayor flujo de personas de diferentes grupos sociales y condiciones diferentes. En este contexto, los farmacéuticos lograron resolver la solicitud de la persona Sorda a través de escritos, ya que solo el 6 % de los clientes sordos contaba con la ayuda de un intérprete de lengua de señas.

Este estudio ha dejado en claro el bajo nivel de capacitación y conocimiento sobre la lengua de señas colombiana. El desconocimiento de este idioma por parte del personal de salud es un tema que se debe considerar, ya que es una barrera de comunicación que no permite brindar un servicio de calidad y una información pertinente y completa.

El trabajo adelantado por parte de las estudiantes del programa de Tecnología en Regencia de Farmacia ha sido participe en diferentes encuentros académicos, entre los que se destaca: XIX Encuentro Institucional de Semilleros de Investigación y IV Encuentro Internacional de Formación para la Investigación, llevado a cabo en la Universidad de Mariana en la ciudad de Pasto. Gracias a esta participación, se abrieron las puertas para la colaboración en el XX Encuentro Departamental de Semilleros de Investigación y IV Encuentro Internacional de Formación para la Investigación, organizado por la RedColsi Nodo Nariño, realizado en las instalaciones de la Universidad Católica del Sur. En estos espacios, los estudiantes tuvieron la oportunidad de compartir los datos recolectados y resultados preliminares de su investigación.



Así mismo, la calificación obtenida en la participación departamental dio pie a la participación en el evento nacional XXVI Encuentro Nacional y XX Encuentro Internacional de Semilleros de Investigación RedColsi, llevado a cabo en la ciudad de Cartagena, en las instalaciones de la Universidad de Cartagena. Esta experiencia es el resultado del constante trabajo realizado desde la formación Investigativa, orientada desde el programa y a través de la articulación con el grupo de Semilleros de Investigación ESLUM, perteneciente a Tecnología en Regencia de Farmacia.

Figura 1

XXVI Encuentro Nacional y XX Encuentro Internacional de Semilleros de Investigación RedColsi, Universidad de Cartagena, octubre 2023



Nota. Milton Fabián Campaña Bastidas, 2023.

Compartir dicho estudio en diferentes escenarios, culturas y puntos de vista permitió alimentar el objetivo investigativo; concluir en la necesidad de incentivar la instrucción hacia la lengua de señas colombiana. Si bien es cierto se cuenta con el uso de otros recursos como los escritos para facilitar la comunicación con la comunidad Sorda, se deja de lado la atención humanizada, teniendo en cuenta que es de gran importancia garantizar una actitud empática por parte del profesional farmacéutico para que se brinde una atención de calidad e integral.

Dentro del desarrollo de la Investigación, se identificó que el personal farmacéutico desconoce las instituciones a las que puede dirigirse para aprender la lengua de señas colombiana (LSC). Por lo tanto, se deben dar a conocer dichos lugares y generar espacios de concientización sobre el uso de la lengua de señas, pues sin esta no es posible que la comunidad Sorda acceda a la información que debe brindar el personal farmacéutico; de igual forma, podría afectar la calidad de atención.

Igualmente, se debe señalar la necesidad de políticas inclusivas en las farmacias de los centros comerciales, para garantizar que todas las personas, incluidas las personas Sordas, tengan acceso a servicios de atención al cliente de calidad y contar con una atención integral.

Referencias

Real Academia Española (RAE). (2014). *Diccionario de la lengua española* (23.^a ed.). <https://dle.rae.es/>

Romero Olgúin, A. (2023). *Percepción de las personas sordas en México respecto a los servicios de salud que reciben* [Tesis de maestría, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo]. UAEH Biblioteca Digital. <http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/bibliotecadigital/handle/231104/2977>