

24-1-2023

# Dificultades de las personas sordas en su relación con el sistema sanitario en Cantabria



## **Equipo de trabajo y redacción del estudio**

Andrea Pérez Ruiz

Óscar Pérez González

Norak Cruz Dunne

## **Agradecimientos**

Desde el Observatorio de Salud Pública (OSPC) queremos darle las gracias a las personas que han colaborado y participado generosamente en este estudio, muchas de ellas anónimas y todas fundamentales. Muy especialmente, a las personas sordas y sus familias, de todas las edades, que contribuyeron a la investigación y a quienes está dedicado este trabajo. También queremos darle las gracias específicamente a Cristina Brandariz y Rosana Díaz por todo el apoyo recibido por su parte.

## INTRODUCCIÓN

Diversos estudios internacionales<sup>1,2,3,4,5</sup> han señalado que las personas sordas experimentan dificultades a la hora de relacionarse con los profesionales del sistema sanitario, principalmente en el proceso de comunicación, lo que afecta a la satisfacción que este colectivo tiene con la atención sanitaria que recibe y a la calidad de esta atención.

En España hay una falta de estudios sobre la experiencia de las personas sordas en su relación con el sistema sanitario. Uno de los pocos estudios que se han realizado ha sido en Cartagena<sup>6</sup>, en el cual las personas sordas estudiadas presentaban una menor calidad asistencial percibida y una menor satisfacción global en comparación con la población general de Murcia. En la misma línea, un estudio realizado en la Comunidad de Madrid<sup>7</sup> muestra la insatisfacción de las personas sordas entrevistadas con la atención recibida por parte de los profesionales de Atención Primaria, principalmente debido a las dificultades de comunicación.

El Observatorio de Salud Pública de Cantabria (OSPC), como centro de investigación y análisis de la Consejería de Sanidad, ha realizado el presente estudio con el objetivo de conocer las dificultades que experimentan las personas sordas a la hora de hacer uso de los servicios sanitarios de Cantabria, además de identificar posibles soluciones para mejorar el acceso y la atención de las personas sordas en el ámbito sanitario.

Para recabar la información necesaria, se han realizado 83 encuestas durante los meses de noviembre y diciembre de 2022 (40 hombres y 43 mujeres), tomando como unidades de observación los ciudadanos con pérdida auditiva total (sordos absolutos) de 18 años o

---

<sup>1</sup> Da Silva Bentes IM, Figueirêdo Vidal EC. Deaf person's perception on health care in a midsize city: a descriptive-exploratory study. *OBJN* 2011; 10(1). <https://doi.org/10.5935/1676-4285.20113210>

<sup>2</sup> Emond A, Ridd M, Sutherland H, Allsop L, Alexander A KJ. Access to primary care affects the health of Deaf people. *Br J Gen Pr*. 2015; 65(31). <https://doi.org/10.3399/bjgp15X683629>

<sup>3</sup> Polanco Teijo F, García-Ruise S. Necesidad sentida de las mujeres sordas durante el parto y el puerperio inmediato en el ámbito hospitalario. 2010; 28: 49-56. <http://dx.doi.org/10.7184/cuid.2010.28.07>

<sup>4</sup> Ayala-Hernandez JM, Lopera-Escobar A, Cadavid-Mazo SY. *et al.* The Interaction between the Healthcare Professional and the Deaf Person. Experiences from the Colombian Healthcare System. *J Dev Phys Disabil* 2021; 33: 993–1004. <https://doi.org/10.1007/s10882-020-09784-4>

<sup>5</sup> Ciuffardi J, Sepulveda T, Bisso C, Daners P, Barrios C. Experiencia de las Personas Sordas en la Atención de Salud. *Revista Confluencia* 2021; 4(2): 116-121. <https://revistas.udd.cl/index.php/confluencia/article/view/688>

<sup>6</sup> Cayuela Fuentes PS, Pastor Bravo M, Conesa Guillén A. Calidad asistencial percibida y satisfacción de las personas sordas con la atención primaria de un Área de Salud de la Región de Murcia. *Enfermería Global* 2019; 18(2): 303–322. <https://doi.org/10.6018/eglobal.18.2.344761>

<sup>7</sup> Sanz Lledó AI, García Vallejo R. Percepción de la atención sanitaria recibida en Atención Primaria por personas con discapacidad auditiva. *Editorial Académica Española*; 2019.

más, de ambos sexos y residentes en Cantabria. La media de edad de las personas encuestadas es de 52,7 años, y la mediana es de 53 años.

Debido a las limitaciones que presenta el acceso a esta población tan específica, se ha utilizado el muestreo de conveniencia<sup>8</sup> para recoger la información a través de los cuestionarios, los cuales han sido distribuidos a través de la Federación de Asociaciones de Personas Sordas de Cantabria (FESCAN).

Las variables estudiadas han sido: sexo, edad, apoyos comunicativos, valoración de la atención sanitaria recibida, dificultades de acceso a los servicios sanitarios, frecuencia del uso de los servicios sanitarios, estado de salud percibido, y posibles mejoras en la atención y el acceso.

**Tabla 1. Descripción de la muestra por sexo.**

Edad	Hombres	Mujeres	Total
<b>Total</b>	40	43	83

---

<sup>8</sup> Técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio utilizada para crear muestras según la disponibilidad de las personas para participar en el estudio, la facilidad de acceso, en un periodo de tiempo dado u otras especificaciones prácticas. Esta técnica permite observar opiniones y puntos de vista de forma más sencilla que otras técnicas.

## **RESUMEN DE LOS RESULTADOS**

En general, la **valoración** que han realizado los encuestados de Cantabria sobre la **atención sanitaria recibida es negativa**. Cabe resaltar que el 78,3% valora negativamente la atención recibida por el personal administrativo de los servicios sanitarios. Si bien el 59% opina que los profesionales le han atendido de forma amable, el 62,7% cree que no han comprendido sus necesidades, el 56,6% declara que no le han dedicado el tiempo suficiente en consulta y el 50% señala que los tratamientos no han resuelto sus problemas de salud. Además, el 95,2% de los encuestados declara haber tenido dificultades para acceder al sistema sanitario en el último año, siendo un 85,5% el porcentaje que declara haber tenido dificultades con la forma de obtener cita. Todo ello contribuye a comprender la valoración negativa de la atención sanitaria recibida.

Más del 90% de los encuestados ha apoyado las siguientes **soluciones para mejorar la atención** que reciben por parte de los servicios sanitarios:

- **Evitar barreras** de comunicación.
- **Formación en lengua de signos** y sobre las características de las personas sordas para los profesionales sanitarios.
- **Televisión con subtítulos** en habitaciones de hospital.
- **Adaptaciones a la lengua de signos de folletos y carteles** relacionados con la salud.
- **Adaptaciones para la comunicación relativa a las citas**. En concreto, el 79,5% de los encuestados ha propuesto que la información relevante relativa a las citas y los resultados se les comunique de forma adaptada por SMS, WhatsApp y/o correo electrónico.

Otras propuestas mencionadas por algunos encuestados han sido la llamada a consulta en la sala de espera de forma no oral (por ejemplo, a través de una pantalla); y la adaptación para poder llamar al control desde la habitación del hospital.

Por otro lado, el 100% de los encuestados ha confirmado que le gustaría que en su **historia clínica apareciese que es una persona sorda** para que los profesionales de los servicios sanitarios puedan adaptar la forma en la que le contactan y atienden.

Respecto al estado de salud percibido de los encuestados, cabe señalar que solo el 54,2% declara tener un estado de salud bueno o muy bueno, en comparación con el 76,6% de la población general de Cantabria<sup>9</sup>, y el 37,3% declara que su estado de salud ha empeorado tras la pandemia. Por último, el 51,8% de los encuestados declara haber asistido al médico u hospital 3 veces o menos al año en los últimos 3 años, el 26,5% ha asistido entre 4 y 6 veces al año, y el 21,7% ha asistido 7 o más veces.

## **RESULTADOS**

### **1. Uso de apoyos comunicativos:**

El 88% de los encuestados declara utilizar lengua de signos (tabla 2), con un mayor uso de esta por parte de los hombres (97,5%) que de las mujeres (79,1%), mientras que un 32,5% utiliza audífono o implante coclear (tabla 4), siendo las mujeres sordas quienes mayor uso hacen de esta tecnología (37,2% de mujeres frente al 27,5% de los hombres). Además, existe una relación inversa en el uso de los apoyos comunicativos (audífonos e implante coclear), ya que su uso aumenta a medida que disminuye la edad. El 84,6% de los encuestados de entre 18 y 34 años utiliza audífono o implante coclear, mientras que solo el 11,1% de los mayores de 65 años utiliza estos apoyos comunicativos (tabla 5).

**Tabla 2. Uso de la lengua de signos por sexo.**

Utiliza lengua de signos	Hombres	Mujeres	Total
<b>Sí</b>	97,5%	79,1%	88%
<b>No</b>	2,5%	20,9%	12%
<b>Total</b>	100%	100%	100%

**Tabla 3. Uso de la lengua de signos por grupos de edad.**

Grupos de edad	Sí utiliza lengua de signos	No utiliza lengua de signos	Total
<b>18- 34 años</b>	84,6%	15,4%	100%
<b>35 – 64 años</b>	84,6%	15,4%	100%
<b>65 y más años</b>	100%	-	100%

<sup>9</sup> Datos de la Encuesta Europea de Salud en España 2020. Disponible en: [Ministerio de Sanidad - Portal Estadístico del SNS - Encuesta Europea de Salud en España 2020](#)

**Tabla 4. Uso de audífono o implante coclear por sexo.**

Tiene audífono o implante coclear	Hombres	Mujeres	Total
<b>Sí</b>	27,5%	37,2%	32,5%
<b>No</b>	72,5%	62,8%	67,5%
<b>Total</b>	100%	100%	100%

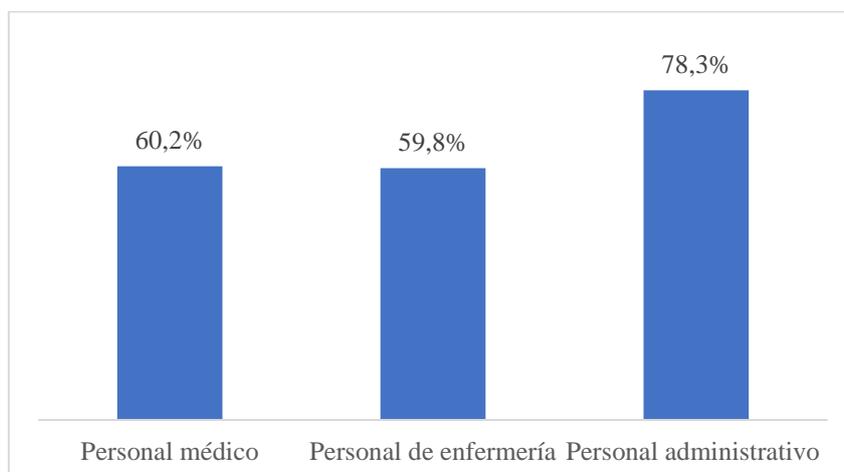
**Tabla 5. Uso de audífono o implante coclear por grupos de edad.**

Grupos de edad	Sí utiliza audífono o implante coclear	No utiliza audífono o implante coclear	Total
<b>18- 34 años</b>	84,6%	15,4%	100%
<b>35 – 64 años</b>	26,9%	73,1%	100%
<b>65 y más años</b>	11,1%	88,9%	100%

## 2. Valoración de la atención sanitaria recibida:

En general, la valoración que ha realizado la población sorda de Cantabria sobre la atención sanitaria recibida es **negativa**<sup>10</sup>. El 60,2% de los encuestados valora negativamente la atención del personal médico, el 59,8% valora negativamente la atención del personal de enfermería y el **78,3%** valora negativamente la atención recibida por el **personal administrativo**. Como puede observarse, la atención recibida por parte del personal administrativo es la peor valorada (gráfico 1).

**Gráfico 1. Porcentaje de encuestados que valoran negativamente la atención sanitaria recibida por cada tipo de profesional sanitario.**



<sup>10</sup> Suma de la valoración “regular”, “mala” y “muy mala”.

Al analizar estos datos teniendo en cuenta el sexo de los encuestados, se observa que el 82,5% de los hombres y el 74,4% de las mujeres ha valorado negativamente la atención recibida por el personal administrativo. En general, las mujeres han valorado la atención recibida de forma más positiva que los hombres para los tres tipos de personal sanitario (tabla 6).

**Tabla 6. Valoración del personal sanitario.**

Personal de los servicios sanitarios	Valoración positiva		Valoración negativa	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Personal médico	30%	48,8%	70%	51,2%
Personal de enfermería	35%	45,2%	65%	54,8%
Personal administrativo	17,5%	25,6%	82,5%	74,4%

Sobre otros aspectos de la atención sanitaria recibida, que ayudan a entender la valoración negativa de la atención sanitaria recibida, se obtiene que, si bien el **59%** declara que los profesionales sanitarios le **han atendido de forma amable** (57,5% de hombres y 60,5% de mujeres), el **62,7%** cree que **no han comprendido sus necesidades** (el 62,5% de los hombres y el 62,8% de las mujeres). Además, el **56,6%** cree que **no le han dedicado el tiempo suficiente** en la consulta (55% de los hombres y 58,1% de las mujeres) y solo el **50%** cree que **los tratamientos que le han dado han resuelto sus problemas de salud** (52,5% de hombres y 48,8% de mujeres).

En general, no existen grandes diferencias entre hombres y mujeres respecto a la valoración de los aspectos mencionados. Las mujeres reportan algo más de satisfacción en cuanto a la amabilidad con la que las han atendido (el 60,5% consideran que han sido atendidas de forma amable), mientras que los hombres declaran estar más satisfechos que las mujeres con el resto de los aspectos valorados (tabla 7).

**Tabla 7. Valoración de diferentes aspectos de la atención sanitaria.**

Otros aspectos de la atención sanitaria recibida	Sí		No	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Le han atendido de forma amable	57,5%	60,5%	42,5%	39,5%
Los tratamientos han resuelto sus problemas de salud	52,5%	48,8%	47,5%	51,2%
Le han dedicado el tiempo necesario	45%	41,9%	55%	58,1%
El personal sanitario ha comprendido sus necesidades	37,5%	37,2%	62,5%	62,8%

### 3. Dificultades de acceso al sistema sanitario:

El **95,2%** de los encuestados declara haber tenido **dificultades para acceder al sistema sanitario** en el último año (92,5% de los hombres y el 97,7% de las mujeres). Entre estos, destaca el 100% de personas sordas entre 18-34 años y de 65 y más años que declaran haber tenido dificultades de acceso al sistema sanitario (tabla 8).

**Tabla 8. Porcentaje de personas que han tenido dificultades para acceder al sistema sanitario por grupos de edad.**

Grupos de edad	Sí ha tenido dificultades	No ha tenido dificultades	Total
<b>18- 34 años</b>	100%	-	100%
<b>35 – 64 años</b>	92,3%	7,7%	100%
<b>65 y más años</b>	100%	-	100%
<b>Total</b>	95,2%	4,8%	100%

A la hora de analizar las dificultades señaladas, se obtiene que el 89,2% ha tenido dificultades para atender las llamadas de teléfono que le daban cita, el 85,5% encuentra complicada la forma de obtener cita en general, y el 83,1% afirma haber tenido dificultades de comunicación con la persona que le atendió en recepción. Estos porcentajes son más altos en el caso de las mujeres (tabla 9).

**Tabla 9. Porcentaje de personas que han tenido dificultades para acceder al sistema sanitario por tipo de dificultad y sexo.**

Dificultades de acceso al sistema sanitario	Sí ha tenido dificultades		No ha tenido dificultades	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Ha tenido dificultades para atender las llamadas de teléfono que le daban cita	87,5%	90,7%	12,5%	9,3%
Encuentra complicada la forma de obtener cita en general	77,5%	93%	22,5%	7%
Ha tenido dificultades de comunicación con la persona que le atendió en recepción	77,5%	88,4%	22,5%	11,6%

En la pregunta abierta sobre “otras dificultades” experimentadas, el 9,6% de los encuestados ha señalado la dificultad que conlleva llevar mascarilla a la hora de comunicarse con el personal del sistema sanitario.

### 4. Soluciones para mejorar la atención y el acceso a los servicios sanitarios:

La tabla 10 presenta los porcentajes de apoyo a las diferentes soluciones para mejorar la atención y el acceso a servicios sanitarios propuestas en la encuesta. Como puede

observarse, todas las propuestas de mejora han tenido el apoyo de la gran mayoría de los encuestados.

**Tabla 10. Soluciones y propuestas para mejorar la atención y el acceso a los servicios sanitarios de las personas sordas.**

Medidas	Porcentaje de apoyo a cada medida
Evitar barreras de comunicación	94%
Formación en lengua de signos y sobre las características de las personas sordas para los profesionales sanitarios	94%
Televisión con subtítulos en habitaciones de hospital	92,8%
Adaptaciones a la lengua de signos de folletos y carteles relacionados con la salud	92,8%
Adaptaciones para la comunicación relativa a las citas	90,4%

En la pregunta abierta sobre “otras soluciones”, 79,5% encuestados ha propuesto que la información relevante relativa a las citas y los resultados se les comunique de forma adaptada por **SMS, WhatsApp y/o correo electrónico**. Otras soluciones señaladas han sido: llamada a consulta en la sala de espera de forma no oral (por ejemplo, a través de una pantalla); adaptación para poder llamar al control desde la habitación del hospital (la respuesta del personal de enfermería es oral); disponer de un intérprete; y personal sanitario con herramientas para una comunicación adaptada (lengua de signos, comunicación escrita en vez de oral, etc.).

Por último, el **100%** de los encuestados ha confirmado que **le gustaría que en su historia clínica apareciese que es una persona sorda** para que los profesionales de los servicios sanitarios puedan adaptar la forma en la que le contactan y atienden.

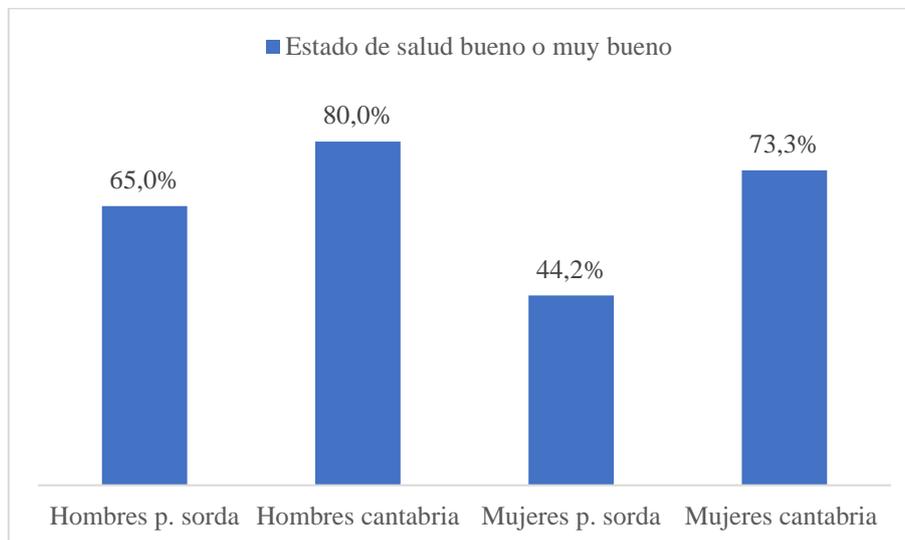
### 5. Estado de salud percibido:

Solo el **54,2%** de los encuestados declara tener un **estado de salud bueno o muy bueno**. En comparación con el estado de salud de la población general de Cantabria, las personas sordas encuestadas tienen un peor estado de salud, ya que el 76,6% de los cántabros declara un estado de salud bueno o muy bueno según los datos de la última Encuesta Europea de Salud en España (2020)<sup>11</sup>. Como puede observarse en el gráfico 2, el colectivo

<sup>11</sup> Disponible en: [Ministerio de Sanidad - Portal Estadístico del SNS - Encuesta Europea de Salud en España 2020](#)

que reporta una peor salud es el de las mujeres sordas encuestadas, siendo solo un 44,2% las que declaran un estado de salud bueno o muy bueno.

**Gráfico 2. Porcentaje de encuestados y de población general de Cantabria que declara un estado de salud bueno o muy bueno.**



**Tabla 11. Estado de salud percibido por grupos de edad.**

Grupos de edad	Bueno o muy bueno	Regular, malo o muy malo	Total
<b>18- 34 años</b>	62,2%	30,8%	100%
<b>35 – 64 años</b>	51,9%	48,1%	100%
<b>65 y más años</b>	50%	50%	100%
<b>Total</b>	54,2%	45,8%	100%

Por otra parte, el 50,6% declara no notar una diferencia entre su estado de salud actual y el que tenía antes de la pandemia de Covid-19. Esto es así especialmente para los **hombres (el 70% no nota diferencias** en cuanto a su estado de salud). El **37,3%** de los encuestados declara que su estado de salud **ha empeorado** tras la pandemia (**un 51,2% en el caso de las mujeres**), y un 12% declara tener un estado de salud mejor que antes de la pandemia. Por grupos de edad, los jóvenes (18-34 años) son el grupo que reporta un peor estado de salud en comparación con niveles previos a la pandemia (tabla 12).

**Tabla 12. Cambio en el estado de salud percibido respecto a antes de la pandemia.**

Grupos de edad	Ha mejorado	Ha empeorado	No nota diferencias	Total
<b>18- 34 años</b>	7,7%	46,2%	46,2%	100%
<b>35 – 64 años</b>	13,5%	32,7%	53,8%	100%
<b>65 y más años</b>	11,1%	44,4%	44,4%	100%
<b>Total</b>	12%	37,3%	50,6%	100%

## 6. Frecuencia del uso de los servicios sanitarios:

El 51,8% de los encuestados declara haber asistido al médico u hospital 3 veces o menos al año en los últimos 3 años, el 26,5% ha asistido entre 4 y 6 veces al año, y el 21,7% ha asistido 7 o más veces. **De los que han asistido con más frecuencia (7 o más veces al año), el 27,9% son mujeres y el 15% hombres.** Por grupos de edad, los encuestados de 65 y más años son los que han usado con más frecuencia los servicios sanitarios (tabla 12).

**Tabla 13. Asistencia al médico u hospital en los últimos tres años.**

Grupos de edad	3 veces o menos al año	Entre 4 y 6 veces al año	7 o más veces al año	Total
<b>18- 34 años</b>	53,8%	30,8%	15,4%	100%
<b>35 – 64 años</b>	53,8%	25%	21,2%	100%
<b>65 y más años</b>	44,4%	27,8%	27,8%	100%
<b>Total</b>	51,8%	26,5%	21,7%	100%

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Propuestas de trabajo intersectorial**

- Mejorar la comunicación entre los servicios sanitarios y el tejido asociativo sordo, mediante la creación de una Comisión Ejecutiva para implementar las mejoras propuestas en el informe.
- Mejorar la interconexión entre el sistema sanitario y los servicios sociales para introducir en la historia clínica del paciente la valoración de discapacidad y su visualización por el personal sanitario.
- Que las propias personas sordas, a través de las asociaciones, y en colaboración con el Observatorio de Salud Pública, desarrollen iniciativas de sensibilización en salud.

### **Propuestas de trabajo en el sistema de salud**

- Mejorar la formación de los profesionales sanitarios en la lengua de signos y en las características y necesidades de las personas sordas. Hacer notar entre los profesionales la diversidad actual dentro de las personas sordas.
- Mejorar y reforzar la atención del personal administrativo hacia las personas sordas mediante cursos de sensibilización.
- Activar sistemas de información adaptados a las necesidades de las personas sordas (SMS, WhatsApp y correo electrónico).
- Mejorar los sistemas de llamamiento a consulta en las salas de espera.
- Fomentar y monitorizar la participación de las personas sordas en los programas de promoción y prevención de la salud de la Consejería de Sanidad estratificado por sexo.
- Promover la práctica deportiva entre los jóvenes sordos.
- Incorporar las perspectivas de género y discapacidad en las estrategias de salud del Servicio Cántabro de Salud.

### **Propuestas de trabajo en la Universidad**

- Incluir en el currículum académico de las facultades de ciencias de la salud conocimientos sobre las personas con discapacidad, y específicamente sobre personas sordas.

*“La verdadera democracia no es reconocer a iguales, sino hacerlos”*

**León Gambetta**