

ARTÍCULO ORIGINAL



IMPACTO DEL ABORDAJE FONOAUDIOLÓGICO EN LA FUNDACION HOSPITAL UNIVERSITARIO METROPOLITANO DE BARRANQUILLA

De La Cruz Imitola Luz Estela.¹

1. Fonoaudióloga. Docente de práctica del Programa de Fonoaudiología en la Fundación Hospital Universitario Metropolitano. ludecruz05@hotmail.com.

ABSTRACT

This document summarizes a research to determine the impact of the phonoaudiology service from Fundación Hospital Universitario Metropolitano, through the study of the degree of satisfaction in users and the demand of the services provided by phonoaudiology service. This study was conducted through the implementation of surveys aimed at active users of the service of the phonoaudiology service. Once obtained the results of the survey will conclude that phonoaudiology service is quality that improves communication users, in addition to the environmental and asepsis conditions necessary to perform the respective boarding phonoaudiology.

Keywords: Impact, quality, aseptic, phonoaudiology intervention.

RESUMEN

El presente documento sintetiza una investigación que tiene como propósito determinar cuál es el impacto del servicio de fonoaudiología de la Fundación Hospital Universitario Metropolitano a través del estudio del grado de satisfacción en los usuarios y la demanda-oferta de los servicios que se brindan. Este estudio fue realizado a través de la aplicación de encuestas dirigidas a los usuarios activos del servicio de fonoaudiología. Una vez obtenidos los resultados de la encuesta se concluyó que los servicios prestados en Fonoaudiología son de calidad ya que favorecen las condiciones comunicativas de los usuarios, además de contar con las condiciones ambientales y de asepsia necesarias para realizar el respectivo abordaje fonoaudiológico.

Palabras Claves: Impacto, Calidad, Asepsia, Intervención Fonoaudiológica.

INTRODUCCION

Las entidades prestadoras de servicios en salud son responsables de la supervisión, coordinación y control de los establecimientos que prestan dicho servicios; para el cumplimiento de las políticas, normas,

programas y directivas en general, reglamentadas por el Ministerio de Salud a través de la ley 100, en la cual se establecen 3 niveles de atención en salud; en donde los servicios de rehabilitación se encuentran en tercer nivel, ubicando en este al servicio de

fonoaudiología de la Fundación Hospital Universitario Metropolitano.

El servicio de Fonoaudiología de la Fundación Hospital Universitario Metropolitano se trabaja para prestar atención en comunicación normal y/o desordenada en la áreas de Lenguaje y Habla, donde el abordaje se inicia con la entrevista o anamnesis, posteriormente se evalúa a través de la aplicación de diversos test, protocolos y pruebas arrojando un diagnóstico, el cual permite crear y ejecutar un plan de tratamiento efectivo que conlleve a mejorar el proceso comunicativo de la población, llenar sus expectativas e impactar positivamente en su calidad de vida.

Con el fin de verificar la importancia que los servicios de fonoaudiología tienen dentro de la sociedad se realizan estudios de impacto, cuyo propósito es analizar el efecto o consecuencia de la intervención a nivel local, regional y Nacional; para tal motivo, la presente investigación tuvo como objetivo establecer cuál es el grado de satisfacción en los usuarios del servicio de Fonoaudiología de la Fundación Hospital Universitario Metropolitano, en el cual se determinó la calidad de los servicios y las expectativas de los usuarios con respecto a los mismos.

Los desordenes de la comunicación constituyen la razón de ser de la profesión de Fonoaudiología. Aun cuando esta profesión no es nueva, son muchos los interrogantes y vacíos que tiene la sociedad acerca de esta, la labor que desempeña, sus áreas de abordaje y los sectores laborales.

La ley 376¹ de 1997 reglamenta la fonoaudiología, definiéndola como una profesión autónoma e independiente a nivel superior universitario con carácter científico, cuyos miembros se interesan por cultivar el intelecto, ejercer la academia y prestar los servicios relacionados con su objeto de estudio. Los procesos comunicativos del hombre, los desordenes del lenguaje, el habla y la audición, las variaciones comunicativas y el bienestar del individuo, los grupos humanos y las poblaciones².

Las áreas que aborda la fonoaudiología son el habla, el lenguaje y la audición.

El habla es la producción física del sonido que se escucha cuando un individuo se expresa oralmente. En ella interviene la respiración; el cual es un proceso fisiológico que provee el aire necesario para la producción de los sonidos del habla; la fonación; la cual es una actividad condicionada en la cual la corriente de aire expirado es transformada en vibraciones audibles al pasar por la laringe; la articulación, en la cual se modifican las características del sonido debido al contacto con los órganos fonoarticuladores, la prosodia; la cual se refiere a la coordinación de los aspectos suprasegmentales del habla y la resonancia que se presenta por efecto de la amplificación de la frecuencia fundamental producida por las cuerdas vocales; incluyendo también la función oral faríngea relacionada con la deglución.

El lenguaje; es un sistema complejo y dinámico de símbolos convencionales que se utiliza en varias modalidades al servicio del pensamiento y de la comunicación. Este es descrito a través de cuatro aspectos, fonético-fonológico (representación acústica del lenguaje), morfosintáctico (estructuración y reglas), semántico (significación) y pragmático (uso del lenguaje).

La audición; es un proceso fisiológico en donde intervienen la detección, discriminación, reconocimiento, comprensión y percepción de la información auditiva.

La fonoaudiología aborda toda la población existente, desde los neonatos, pasando por infantes, preescolares, escolares, adolescentes y adultos; joven, intermedio y mayor.

El profesional en fonoaudiología trabaja sobre los procesos comunicativos del hombre, los desordenes del lenguaje, del habla y de la audición, las variaciones y las diferencias comunicativas.³

Tiene la capacidad de laborar en sectores como la educación, prestando servicios

fonoaudiológicos en instituciones educativas regulares y especiales, formales y no formales, públicas o privadas; en el sector salud, prestando servicios de atención, promoción de la salud y prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento y el sector laboral-ocupacional prestando servicios fonoaudiológicos en el área productiva, en el cual se identifican y evalúan las condiciones de trabajo en las organizaciones.

MÉTODOS Y MATERIALES

La presente investigación corresponde a un estudio de tipo cuantitativo, que busca determinar cuál es el impacto del abordaje fonoaudiológico en la Fundación Hospital Universitario Metropolitano y como mejorar dicha realidad, mediante la aplicación de criterios de los profesionales de la salud, posibilitando así un manejo adecuado donde adquiere importancia la valoración e intervención fonoaudiológica de la Fundación Hospital Universitario Metropolitano.

Los participantes de esta investigación fueron 15 usuarios asistente al servicio de fonoaudiología de la Fundación Hospital Universitario Metropolitano en el periodo comprendido entre Mayo de 2009 y Junio de 2010, a quienes se les realiza intervención fonoaudiológica, ya sea en los procesos de Evaluación, Diagnóstico o Tratamiento.

El método de recolección de información utilizada fue la encuesta, en la cual se aplican cuestionarios estructurados a una muestra representativa, que se utilizan para obtener datos precisos de las personas encuestadas. La Encuesta constaba de 17 preguntas que indagaban acerca de la percepción del contexto donde se ofrece el servicio, la calidad, la responsabilidad del personal que los atiende, las normas de asepsia, el acompañamiento durante el proceso, la ética de los profesionales, los equipos utilizados en la consulta.

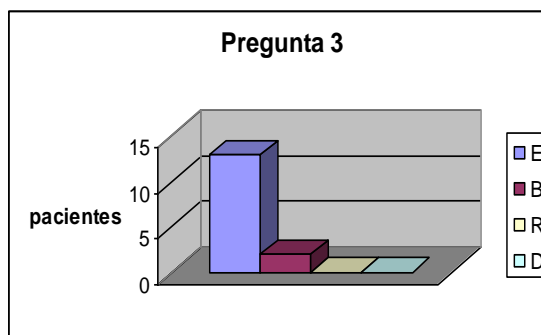
RESULTADOS

Después de la aplicación del instrumento a los 15 usuarios asistentes al servicio de fonoaudiología de la Fundación Hospital

Universitario Metropolitano, se hallaron los siguientes datos:

En las preguntas 1 y 2 las cuales cuestionaban acerca de la iluminación y ventilación del servicio en donde se obtuvo un 80% de excelencia y un 20% los consideran bueno y las condiciones de aseo del servicio fue catalogada en un 86,6% excelente, lo cual indica que el servicio de fonoaudiología cuenta con las normas de asepsia adecuadas para desempeñar las intervenciones terapéuticas. La pregunta 3 hace referencia a la calidad del servicio prestado pregunta en la cual se obtuvo un 80% de excelencia, el restante 20% lo calificó como bueno, como se me muestra en la Figura 1 lo que deja en manifiesto que el servicio de fonoaudiología satisface las expectativas de los usuarios asistentes.

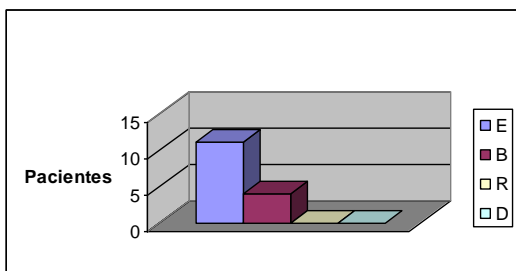
Figura 1. PRESENTACION DEL PERSONAL



Fuente: Hace referencia a la apariencia personal de las prestadoras del servicio.

Las preguntas 4 y 5 indagan sobre la apariencia personal de las prestadoras calificada como excelente con un 86.6%; la puntualidad al momento de prestar el servicio la también calificaron con un 86.6% de excelencia y el 13.4% como bueno. En las preguntas 6 a la 10 interrogan acerca del apoyo brindado al usuario por parte de las Terapeutas con un 93.3% de excelencia, se indagó acerca si la imagen de las terapeutas inspiran confianza y la amabilidad de estas al prestar los servicios a los cuales respondieron un 100% de excelencia, se cuestionó si las necesidades comunicativas primarias de los usuarios son abordadas adecuadamente por las prestadoras del servicio dándole una excelencia de 93.3% y si se tienen en cuenta las opiniones de los usuarios calificándolo con un 100% de excelencia.

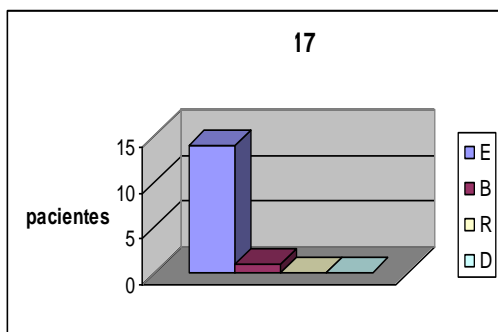
Figura 2. PRESENTACION DEL PERSONAL.



Fuente: Se refiere a la presentación del personal.

En las preguntas 11 a la 14; se encuestó sobre la presentación personal de las terapeutas dándole un 100% de aceptación, como es el servicio prestado con un 80% de excelencia como se muestra en la grafica y el 20% restante lo califican como bueno, el material de trabajo, estado de los equipos utilizado en la intervención es considera de por el 73.3% como excelente el resto lo consideran bueno y el trato de los estudiantes en práctica el 100% se encuentra conforme con dicho trato. Finalmente, en las preguntas de la 15 a la 17 se hace referencia a la información recibida por el usuario acerca del tratamiento realizado la cual el 100% de los usuarios responde que es excelente, se interrogó si el tratamiento corresponde con las necesidades del paciente obteniendo un 100% de excelencia y si este ha generado cambios en su vida, en las cuales los usuarios le otorgaron la excelencia en un 93% y un 7% lo considera bueno como se muestra en la grafica ; lo cual corrobora el grado de satisfacción de los usuarios ante el abordaje fonoaudiológico que se presta en la Fundación Hospital Universitario Metropolitano.

Figura 3. CAMBIOS GENERADOS EN LA CALIDAD DE VIDA DEL PACIENTE.



Fuente: Hace referencia si el tratamiento brindado ha generado cambios en su calidad de vida

DISCUSIÓN

Una vez obtenidos los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios del servicio de fonoaudiología en la Fundación Hospital Universitario Metropolitano, se da respuesta al interrogante inicial ¿Cuál es el grado de satisfacción en los usuarios del servicio de Fonoaudiología de la Fundación Hospital Universitario Metropolitano?

El hecho que los resultados obtenidos de cada una de los preguntas fueron satisfactorios por encima del 80% sugiere que el servicio de fonoaudiología cuenta con las condiciones ambientales y de asepsia adecuadas para el bordaje fonoaudiológicos esto quiere decir que estos consideran que el lugar se encuentra aseado, sus espacios satisfacen las necesidades de cada paciente y el bienestar del usuario en general, e igualmente se evidencia que los servicios ofrecidos son de calidad logrando un 80% de respuestas excelentes; este puntaje es el más bajo de los obtenidos en toda la encuesta por lo cual se evidencia la necesidad de mejorar la calidad de los servicios con el fin de llegar a la excelencia en un 100%, buscando de esta manera favorecer las condiciones comunicativas de los y por ende transformando sus vidas.

A pesar de lo anteriormente mencionado, los usuarios opinan en un 100% que las profesionales que laboran en el servicios es un personal con facultades para realizar las terapias, les brindan confianza y son amables, además de tener una buena imagen personal, los usuarios y familiares son informados en todo momento acerca del tratamiento y evolución del paciente; también se encuentran satisfechos con los materiales y equipos utilizados en cada una de las intervenciones que realizan. Por lo anterior, queda en manifiesto que solo existen ciertas falencias en la calidad de los servicios prestados en fonoaudiología que evitan que este sea calificado como excelente ya que los demás aspectos (profesionales, espacio físico, materiales y equipos) de la prestación de servicios son los adecuados para la realización de intervenciones.

CONCLUSIONES

A partir de esta investigación se concluye que a pesar de que el usuarios asistentes al servicio de fonoaudiología de la Fundación Hospital Universitario Metropolitano consideran que los profesionales que laboran en este lugar poseen las capacidades y aptitudes para la realizar adecuadamente las terapias fonoaudiológica, se debe mejorar la calidad de los servicios prestados con el fin de llegar a la excelencia favoreciendo a si los tratamientos y la calidad de vida de los pacientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Asociación Colombiana de Fonoaudiología. Reglamentación: La ley 376 de 1997. Recuperado el 5 de febrero de 2011 de [http:// www.ASOFONO.org](http://www.ASOFONO.org)
2. Cuervo Echeverri, Clemencia. (1999) La Profesión De Fonoaudiología: Colombia una perspectiva Internacional. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia