

LENGUAJE EN ALTO RELIEVE EN LA E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE
PAÚL DE CALDAS

ANTHONY STEVENS POSADA PÉREZ

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA LASALLISTA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN SOCIAL Y PERIODISMO
CALDAS-ANTIOQUÍA
2010

LENGUAJE EN ALTO RELIEVE EN LA E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE
PAÚL DE CALDAS

ANTHONY STEVENS POSADA PÉREZ

Trabajo de grado para optar por el título de Comunicador Periodista

ASESORA
LINA MARÍA MARTÍNEZ
COMUNICADORA Y RELACIONISTA CORPORATIVA

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA LASALLISTA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN SOCIAL Y PERIODISMO
CALDAS-ANTIOQUIA
2010

Tabla de contenido

1. OBJETIVOS.....	9
1.1. OBJETIVO GENERAL.....	9
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	9
2. LENGUAJE ORAL	10
3. TIPOS DE ORALIDAD.....	11
4. LENGUAJE ESCRITO.....	12
5. PERSONAS INVIDENTES.....	13
6. SISTEMA EN BRAILLE	14
7. ESTADÍSTICA.....	16
8. ENTREVISTA.....	17
9. ENCUENTRO CON EL GERENTE	18
10. SERVICIO AL CLIENTE Y COSTOS.....	19
• Visión	20
11. CONCLUSIONES	23
BIBLIOGRAFÍA.....	24

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Caldas, 26 de Enero de 2011

RESUMEN

El proyecto a implementar en la E.S.E Hospital San Vicente de Paúl de Caldas será la adecuación en las principales dependencias el sistema Braille, donde se hará por medio de avisos en alto relieve, poniendo así el nombre de cada dependencia, el público específico es la población invidente, donde se encuestarán y se analizarán sus necesidades y expectativas, viendo así qué tan viable logra ser el proyecto en la institución, además el proceso se hará implementando el nombre en alto relieve y en la parte inferior en lenguaje en Braille, pues es necesario entender que la mayor parte de los invidentes conocen el sistema escrito y que además varios desconocen el sistema Braille; la conclusión con este proyecto es mostrar que el Hospital de Caldas por ser una entidad pública logra posicionarse como una entidad con cultura y civilización, donde abre la puerta a todas las personas, eliminando así barreras como exclusión, y logrando así un avance junto a las demás principales organismos territoriales.

ABSTRACT

The Project to establish at the E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl de Caldas is the accommodation of the Braille system at the main localities from the same place, making some signs in high relief , putting each name to every dependence, the main audience are the blind persons, where they will get polled to see their needs and expectations, searching how viable the project could be at the Hospital, the inferior part of the sign would be in Braille, because we have to understand that most part of the blind citizens know the written language and most of them don't know the Braille system; the conclusion with this project is to show that the Hospital by being a public institution can be a civilized place, where everybody can go, eliminating all barriers such as exclusion, and making a big progress with the rest of the Territorial organisms.

INTRODUCCIÓN

Con una superficie de 5.100 metros cuadrados distribuidas en una ancha y moderna arquitectura de cuatro pisos se encuentra la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Caldas, su ubicación es una de las áreas más estratégicas del municipio de Caldas, en la Carrera 48 donde se enlazan dos de las arterias más importantes de tal municipio, la 49 y 48 donde se encuentra la zona rosa, zonas de transportes, carretera regional lo cual alude al fácil desplazamiento de la ciudad de Medellín y suroeste Antioqueño, retomando lo anterior el Hospital habita en una sólida infraestructura de concreto y ladrillo donde hay una portería, la cual funciona desde las 6:00 a.m hasta las 7:00 p.m. porque después el otro ingreso se da en urgencias.

Al ingresar en portería hay que informar a uno de los tres vigilantes (dos hombres y una mujer) el lugar a dirigirse, para así obtener una identificación de ingreso con la palabra visitante, nombre de dependencia y color específico, ejemplo: si una persona se dirige al sector administrativo el color de la tarjeta es púrpura, con palabra visitante, logo del hospital y referencia sector administrativo.

La división de la entidad es de cuatro pisos, donde la primera está para Atención al Usuario, Recepción, Contabilidad, Nutrición y Dietética, Urgencias, Pediatría, Consulta Externa, Auditorio, Archivo Clínico, Odontología, en el segundo piso en el ala izquierda para reflejar más exactitud se encuentra Gerencia, donde se desprenden varias oficinas como Archivo Administrativo, Jurídica, Gerencia, Subdirección Científica, Comunicaciones y Mercadeo, en la parte derecha se encuentran todas las habitaciones adecuadas para hospitalizar pacientes y el tercer y cuarto piso están únicamente disponibles para cirugía.

Partiendo de las especialidades de este hospital, es necesario establecer un sistema en las carteleras para las personas que no puedan ver, este sistema es el lenguaje en Braille.

Este sistema refleja una nueva opción para aquellas personas que no pueden ver, por lo tanto implementando esto en las instituciones de la salud refleja de una u otra forma un avance el cual hace que la entidad se posicione con importancia y prestigio, pues actualmente son pocas las entidades que poseen este sistema y es necesario que vaya creciendo para que así logre generar grandes niveles de aceptación con todo tipo de público.

JUSTIFICACIÓN

Los Hospitales son centros de acogida para toda la población, donde se trata, cura, diagnostica y previene cuando se tratan de temas de la salud, por lo tanto hay que mostrar apoyo con las personas que tengan algún tipo de discapacidad.

El público objetivo(que tiene este proyecto) es la población invidente, ya que es necesario establecer un sistema de lectura donde ellos también puedan participar y así brindarle un ambiente cómodo y donde se estén eliminando ciertos aspectos como la negligencia, pues hay varios in videntes que conocen la lectura pero no está adecuada correctamente para ellos.

Hay un sistema escrito que es adecuado por medio de una máquina plana (máquina Perkins) la cual pone en alto relieve un sistema escrito para que se sienta a través del tacto.

1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar y establecer el lenguaje en alto relieve (lenguaje) en las principales pependencias de La E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl de Caldas

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Definir los dos principales tipos de lenguaje.

Establecer las diferencias y semejanzas que se da en el lenguaje oral y escrito.

Dar a conocer el sistema de lectura que usan los discapacitados visuales.

2. LENGUAJE ORAL

El lenguaje oral es el medio fundamental para que el ser humano se pueda comunicar, este proceso se realiza a través de la gesticulación de voz transmitiendo así sonidos a través de esta, además requiere ayuda de la lengua la cual permite la pronunciación de todas las palabras dependiendo de su posición y movimiento.

Este lenguaje es necesario para convivir en sociedad y se va aprendiendo a partir del nacimiento de cada persona, a través de la oralidad se expresa todo tipo de información como pensamientos, emociones, instrucciones, entre otras las cuales son necesarias en cualquier tipo de comunidad.

Para ser parte de este proceso hay que tener en cuenta una de las reglas más importantes de la oralidad y es el respeto al turno, pues para poder decodificar de manera correcta la articulación de una serie de palabras hay que escuchar primero, pues si hay dos voces al mismo tiempo realizando tal proceso se puede dar cierta dificultad en la comprensión del mensaje.

El lenguaje oral es usado por la mayor parte de la población mundial, ya que hay un porcentaje de la población que es sordomuda y hacen uso de otro tipo de lenguaje.

Se entiende por oralidad como una estrategia comunicativa que puede ir desde un grito, una reproducción articulada de la voz hasta una conversación grupal, la única diferencia es que cada país tiene su propio lenguaje (idioma) pero se transmite de igual forma.

Por otro lado en la oralidad se encuentra la mayor fuerza expresiva de cualquier cultura, logrando así cohesionar y unificar la sociedad, pues la mayoría tiene la misma capacidad de usar este sistema y sabiendo que todos comprenden el significado de varios términos (dependiendo del sector geográfico) se logra una fácil interacción y relaciones interpersonales entre los sujetos.

Para involucrarse al sistema oral es necesario comprender que este se clasifica en dos tipos.

Estos tipos son oralidad primaria y oralidad secundaria, los cuales van a ser definidos más adelante.

3. TIPOS DE ORALIDAD

Oralidad primaria: es básicamente la parte hablada la cual es usada desde las tribus ubicadas en los sectores más lejanos del mundo, hasta las metrópolis más modernas, la cual permite la fácil interacción entre sujetos a través del habla para así facilitar su convivencia con los demás y comprensión de cualquier acontecimiento en cada territorio.

Oralidad secundaria: es manejada por las culturas más desarrolladas donde fuera de la parte oral la conjugan a través de la escritura.

Este lenguaje escrito logra ser la representación de una lengua a través del Sistema de escritura, además evolucionan de una manera más lenta que la lengua oral ya que este mecanismo depende mucho de la parte hablada.

Las últimas investigaciones que tienen que ver con el lenguaje escrito mencionan que éste se da de manera total y no fragmentada, esta logra ser una de las razones principales por la que la gran mayoría de los docentes universitarios optan y requieren por cambiar sus formas de enseñanza.

Además logra este método cambia de manera constante en algunos países ya que a veces se encuentran modificando términos en cuestiones de significado, extensión de escritura, como abreviación, y modo de escribir.

Esto se hace con el objetivo de mostrar avances del lenguaje escrito, donde los expertos afirman que es necesario este tipo de cambios para lograr un lenguaje que no sea complejo y que se encuentre actualizado.

Por lo general el lenguaje escrito es mucho más exigente que el lenguaje oral, en cuestiones de corrección idiomática, ya que aquí las pausas breves y largas se separan con signos de puntuación, también las preguntas, términos acentuados, por lo que a veces la mayor parte de la población solo lo hace de manera correcta en el habla.

Algunas tribus ubicadas en sectores remotos del planeta alejados de la civilización y algunos crean su propio sistema de comunicación diferente al actual y moderno.

A continuación se explicará de una manera mucho más detalla con lo referente al lenguaje escrito.

4. LENGUAJE ESCRITO

Según el diccionario enciclopédico Norma la escritura es un sistema de signos gráficos que representa el lenguaje oral, este ha logrado plasmar desde la antigüedad (papel, pergamino, etc) la información y la logró inmortalizar, anteriormente el lenguaje escrito era solo para la élite, actualmente es para todos, hasta incluso se ve reflejado en el mundo cibernético.

Por lo general el lenguaje escrito es mucho más exigente que el lenguaje oral, en cuestiones de corrección idiomática, ya que aquí las pausas breves y largas se separan con signos de puntuación, también las preguntas, términos acentuados, por lo que a veces la mayor parte de la población solo lo hace de manera correcta en el habla.

La escritura es un medio fundamental para comunicar, informar, expresar, educar información de cualquier índole, es una vía fundamental para brindar una información de carácter masivo como por ejemplo los libros, revistas, periódicos, volantes, boletines, entre otros, además hace que la información sea reutilizable y un medio para confirmar y verificar datos.

Lastimosamente todas las personas no pueden hacer uso de esta parte escrita ya que para involucrarse con ella hay que saber leer y escribir; aunque la mayor parte de la población universal sabe hacer esto hay un porcentaje menor que aún no lo sabe y algunos son:

Niños muy pequeños, la mayoría es debido a que no han ingresado al sistema educativo.

Hay múltiples razones por las cuales estos niños no son ingresados a instituciones educativas, pero a la mayoría no se les permite.

Algunas tribus ubicadas en sectores remotos del planeta alejados de la civilización y algunos crean su propio sistema de comunicación diferente al actual y moderno.

Sordomudos, utilizan otro tipo de lenguaje el cual es válido y aceptado en la sociedad, pero muchos desconocen de la escritura.

Ciegos, población que no puede ver, a pesar de tener otras fortalezas como el habla, el escucha, entre otras que son de carácter vital.

Algunas características que logran definir ambos lenguajes es que el oral es espontáneo y natural, además utiliza un lenguaje sencillo y por lo general está lleno de incorrecciones, en cambio el escrito se suele usar un vocabulario mucho más extenso, además se hace un buen uso de la ortografía.

5. PERSONAS INVIDENTES

De acuerdo al diccionario virtual WORDREFERENCE.COM, el término ciego proviene del verbo cegar y es quien está privado de la vista.

La ceguera se clasifica en dos tipos:

Parcial: cuando es definitiva.

Imparcial: cuando es por un periodo de tiempo determinado.

Partiendo de esta problemática hace que en varios países del mundo implementen un sistema que les facilite la lectura tanto en centros, instituciones educativas, como empresas y otros tipos de lugares, el sistema principal es el lenguaje en Braille.

Por lo tanto esto sería un método que refleje crecimiento y avance en cualquier tipo de empresa ya que se está mostrando gran valoración.

Además como se logró mencionar anteriormente el Hospital de Caldas está logrando tener un posicionamiento muy alto ante los municipios del suroeste antioqueño, por lo tanto es necesario mostrar avance y desarrollo, pues el sistema el Braille sería fundamental para mostrar este positivo desarrollo.

La ceguera es una incapacidad física que consiste en la pérdida total o parcial del sentido de la vista.

Hay varias organizaciones a nivel mundial que han desarrollado programas para prevenir la ceguera.

Las entidades Hospitalarias recomiendan ir al oculista cada seis meses para un chequeo de la vista.

Pero como se mencionó anteriormente, el lenguaje oral es el medio fundamental para que el ser humano se pueda comunicar, este proceso se realiza a través de la gesticulación de voz transmitiendo así sonidos a través de esta, además requiere ayuda de la lengua la cual permite la pronunciación de todas las palabras dependiendo de su posición y movimiento, estos se retoma con el fin de mencionar que hay varias personas invidentes que manejan muy bien el lenguaje oral.

Lastimosamente todas las personas no pueden hacer uso de esta parte escrita ya que para involucrarse con ella hay que saber leer y escribir; aunque la mayor parte de la población universal lee y escribe.

Pero hay que tener en cuenta a las personas invidentes y a todas las personas que tengan algún tipo de discapacidad.

6. SISTEMA EN BRAILLE

Para presentar más exactitud el lenguaje en Braille no es un idioma si no un alfabeto, el cual fue creado por el francés Louis Braille a mediados del siglo XIX después de haber quedado ciego cuando tenía tres años y cuando tenía quince años comenzó a crear un sistema que consistía en un sistema de puntos en alto relieve sobre papeles de cartón, actualmente el sistema ha tenido algunas modificaciones pero se sigue implementando.

Este alfabeto se lee de izquierda a derecha pasando los dedos por cada línea.

La llegada del sistema Braille a Colombia fue en 1920 y en la ciudad de Medellín de acuerdo al Instituto Nacional para Ciegos INCI fue en 1925.

En la ciudad de Medellín hay pocas entidades y personas que poseen la impresora Braille pues hasta el momento solo hay dos en la Alcaldía de Medellín, una en la Universidad de Antioquia, una en Comfenalco, una en la Unión Colombiana de Discapacitados Visuales y la más moderna está en el SENA.

El uso de estas es para el público invidente con el objetivo de adecuar información de carácter relevante en las carteleras, adecuación de documentos y textos.

Teniendo en cuenta que en la actualidad los medios cibernéticos son los más importantes en momentos de buscar información ya hay nuevos sistemas de software para ciegos los cuales no son muy usados en Colombia.

En la ciudad de Medellín hay pocas instituciones que poseen en las carteleras información en Braille donde algunas ya fueron mencionadas anteriormente y otro organismo es la Notaría Única de Caldas la cual ha inspirado a realizar dicha implementación en la E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl de Caldas. En otras partes del mundo (principalmente países de primer mundo) están usando en empresas y otro tipo de entidades sistemas digitales para sordos, algunos sistemas son software, máquinas modernas que leen la información

en voz alta, pero solo hay una cantidad reducida ya que implementar uno de estos medios requiere de una alta inversión.

Por otro lado durante la primera semana de agosto se logró identificar una cantidad de personas invidentes con el objetivo de realizarles las siguientes preguntas:

¿Sabe leer el alfabeto Braille?

¿Quisiera que se estableciera el sistema en las carteleras de la E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl de Caldas?

¿Qué tan importante considera usted la adecuación del lenguaje en Braille en las principales dependencias de la E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl de Caldas.

¿Le gustaría que crearan otros mecanismos en las carteleras después del lenguaje en Braille?

¿Le gustaría que adecuen métodos electrónicos en la E.S.E. para personas invidentes?

La fuente principal es Gloria Montoya de la dependencia de Estadística quien menciona la escasa población ciega que llega al Hospital y los que llegan ya son conocidos por ellos, pues son los mismos que llegan cada mes y logran generar empatía con los funcionarios de la Institución.

La cual fue la persona que colaboró con la realización de las encuestas y análisis.

Durante esa semana solamente se identificaron cinco, por darle más seguridad a ninguno se le pidió el nombre, todos eran mayores de edad.

La conclusión de los cinco es que cuatro sí conocen el lenguaje en Braille y quisieran que el lenguaje se adaptara en el Hospital y el quinto respondió que aún no lo sabía, pero estaba dispuesto a aprenderlo.

7. ESTADÍSTICA

Durante el mes de noviembre se realizó una estadística con el objetivo de verificar que tan viable es el proyecto que se está desarrollando, a través de la revisión de los ficheros (sitio donde los usuarios toman su turno) y el registro de los usuarios en los puestos de Información y Atención al usuario, estas dependencias toman todos los registros y los envían en forma impresa y digital a la dependencia de estadística la cual se encarga de contabilizar la totalidad de usuarios que llegan en un día y se llegó a la conclusión que durante el mes de noviembre logró a entrar al Hospital de Caldas una cifra superior a las ocho mil personas y de todas éstas personas se lograron detectar unos cinco invidentes.

La fuente principal es Gloria Montoya de la dependencia de Estadística quien menciona la escasa población ciega que llega al Hospital y los que llegan ya son conocidos por ellos, pues son los mismos que llegan cada mes y logran generar empatía con los funcionarios de la Institución.

Además menciona que la mayoría de invidentes que logra llegar a la E.S.E. no es por nacimiento si no por accidentes que tuvieron.

El Hospital también tiene otros grandes proyectos, entre estos esta la señalización de toda la entidad, ya que como se logró mencionar anteriormente es un área de 5100 metros cuadrados pero esta implementación se ejecutaría después de establecer el lenguaje en Braille.

Para así poder mostrar más avance y crecimiento que tiene como entidad de la salud.

La idea es hacer varios escritos para las dependencias más importantes como Información, Atención al Usuario, Gerencia, Gestión Humana, Urgencias, Odontología y especialmente Consulta Externa.

Al principio del proyecto se logró mencionar que el Hospital de Caldas es de segundo nivel, por lo tanto se vio necesario la adecuación del sistema en Braille, pues el Hospital ofrece servicios como carteleras, entre otros para así mostrar un fuerte avance donde todos tienen la bienvenida.

8. ENTREVISTA

William Jaramillo es un Psicólogo quien quedó ciego por un accidente, él es uno de los pocos que conoce el lenguaje en Braille y lo sabe usar, además es la persona que va ayudar al gestionamiento o realización de los nombres de algunas de las dependencias en Braille.

Él menciona que en el municipio de Caldas son muy pocas las personas que saben usar el lenguaje en Braille, por lo tanto no se sabe si es tan indispensable la aplicación de tal alfabeto con respecto a la población invidente, pero menciona que hay varias personas ciegas que conocen la escritura y la reconocen mediante el tacto, por lo tanto sería importante aplicar otro sistema inspirado en el Braille, o sea que el objetivo primordial es brindarle al usuario un sistema que ellos puedan usar y este consistiría en adecuar en las principales dependencias y no en las carteleras, para que ellos se vayan familiarizando con la ubicación de cada lugar dentro del Hospital por medio de un material hecho de plástico, para ser más exacto este material es usado en las señalizaciones de rutas de evacuación donde se pondrá el nombre de la dependencia en alto relieve y que las letras también se les añada tinta para que así sea un servicio más eficaz, donde la persona invidente pueda detectar la información que está escrita por medio del tacto y para que los videntes puedan visualizar la misma información.

La idea es hacer varios escritos para las dependencias más importantes como Información, Atención al Usuario, Gerencia, Gestión Humana, Urgencias, Odontología y especialmente Consulta Externa.

Luego el Hospital por iniciativa propia podrá adecuarlo en otras dependencias las cuales considere necesarias o también crear otros sistemas que de una u otra forma están vinculadas con el sistema en Braille, luego de que este sistema logre tener una gran acogida y reconocimiento dentro de la población específica.

El Hospital también tiene otros grandes proyectos, entre estos esta la señalización de toda la entidad, ya que como se logró mencionar anteriormente es un área de 5100 metros cuadrados pero esta implementación se ejecutaría después de establecer el lenguaje en Braille.

9. ENCUENTRO CON EL GERENTE

El primero de diciembre fue la fecha establecida por la directora de Gestión Humana Maryori Ruíz con el Gerente de la E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl de Caldas Gustavo Espinoza con la finalidad de exponer el proyecto que se iba a implementar en el Hospital, y este proyecto logró reflejar las múltiples vías de extensión, pues el Gerente mencionó lo bueno que sería otro tipo de ayuda para el resto de los discapacitados poniendo así una señalización por el suelo del Hospital, como una especie de vía de evacuación en caso de Emergencia el cual se pueda detectar con el tacto del pie poniendo la señalización en alto relieve; la idea todavía no quedó establecida pero quedó como uno de los proyectos a realizar.

Retomando el proyecto a establecer se requiere de múltiples vías para dar a conocer el sistema a implementar, por lo tanto se hará uso del principal medio que posee el Hospital de Caldas para transmitir información el cual se da a través del perifoneo, con el objetivo de dar una información breve de lo que se piensa establecer, ejemplo “señor usuario para prestarle un mejor servicio la E.S.E. está implementando el nombre de las dependencias en alto relieve” repitiéndolo así varias veces, para que los usuarios se vayan familiarizando con la nueva estrategia.

Otra vía para darlo a conocer es publicando notas en las carteleras alrededor del Hospital, pues un aspecto que no se había mencionado antes era que casi todas las personas invidentes que llegan al Hospital llegan acompañadas por una persona vidente.

Por lo tanto es indispensable informar también a esta persona por medio de información escrita para que así ellos también contribuyan con la explicación y divulgación de la información a través del establecimiento de breves notas en los diferentes puestos de información.

Es necesario que todo el personal de la institución esté al tanto de la información de lo que es y para qué sirve el lenguaje en Braille.

Pues se logró deducir que gran parte de los funcionarios de la institución no estaban al tanto de lo que es el lenguaje.

Partiendo de esto el subdirector científico del Hospital junto al Gerente optaron por realizar una reunión con varios funcionarios de la E.S.E. con el objetivo de darle a conocer toda la información que tiene que ver con el lenguaje en Braille ya que de una u otra forma hay pacientes que podrían preguntar sobre los anuncios en Braille y por lo tanto es importante que ellos también sepan para así poder dar una explicación breve y sencilla.

10. SERVICIO AL CLIENTE Y COSTOS

“SOMOS SU HOSPITAL AMIGO” es el lema que tiene la E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl de Caldas, por lo tanto la estrategia a implementar se convierte en una vía que rompe con cualquier tipo de discriminación y demuestra que es un avance que tiene el Hospital como entidad de salud y con los usuarios en general.

Además hay que tener en cuenta que el Hospital es una empresa y como empresa debe cuidar a cada uno de sus clientes, por otro lado el buen servicio al cliente es lograr la satisfacción del usuario cuando se le está brindando un diagnóstico, ayuda o asesoría de cualquier índole; no hay que esperar a que el usuario ponga una sugerencia en el buzón, pues siempre hay que estar delante de sus necesidades para así mejorarle su estadía en el Hospital.

Analizando otras entidades de salud (especialmente del suroeste antioqueño) el Hospital de Caldas sería el pionero en implementar este sistema, razón por la cual motivaría a las demás empresas de salud a adoptar esta estrategia y así aplicarla.

A la E.S.E. Hospital de Caldas se le hace la recomendación de usar la encuesta para saber las necesidades y expectativas que tiene el cliente o usuario con respecto a la implementación de sistemas, pues el sistema en Braille fue aceptado desde un principio pero se desconocía la poca cantidad de personas invidentes que ingresaban en un mes, por lo tanto hay que mirar en opciones que logren ser viables y lógicamente que el usuario pueda hacer uso.

Al comienzo del proyecto se mencionaba que el sistema a establecer era el Lenguaje en Braille, pero no se dio un cambio fuera de este, al contrario pues el uso del alfabeto en alto relieve es considerado como una derivación del Lenguaje en Braille, pues se entiende que muchas personas desconocen tal alfabeto y otras no lo han aprendido pero como la mayoría conoce la escritura se aceptó socialmente el alto relieve como una derivación del Braille.

La E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl de Caldas se ha establecido como una de las mejores instituciones de la salud a nivel nacional, según la Revista Dinero del mes de mayo del 2010, por lo tanto es necesario implementar en sus procesos de calidad nuevos sistemas para las personas discapacitadas, y con este proyecto sería un paso fundamental para crear otros sistemas.

Al principio del proyecto se logró mencionar que el Hospital de Caldas es de segundo nivel, y este está dividido en varias dependencias, una que no se logró mencionar es la UAI(Unidad de Atención Integral) la cual tiene como objetivo trabajar con la población discapacitada, pero el énfasis es con las

personas sordomudas; William Jaramillo trabaja en esta dependencia y él fue quien mencionó que la idea más apropiada es la de establecer el alto relieve.

El cambio del proyecto también se dio debido a la misión, visión y valores que tiene el Hospital de Caldas, los cuales son los siguientes:

- **Misión**

La ESE Hospital San Vicente de Paúl de Caldas Antioquia es una institución que presta servicios de salud de baja, mediana y alta complejidad, con altos estándares de calidad, comprometida con el mejoramiento continuo de todos sus procesos, para satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes y sus familias, logrando el desarrollo organizacional armónico y la sostenibilidad de la empresa.

- **Visión**

La ESE Hospital San Vicente de Paúl de Caldas Antioquia en el 2011 será reconocida por la excelente calidad en la prestación de los servicios de salud, la competencia de sus colaboradores y la innovación tecnológica, posicionada como una de las mejores instituciones públicas del departamento y el país.

- **Valores corporativos**

- ✓ **Respeto:** Actuar y dejar actuar aceptando la diferencia entre las personas
- ✓ **Responsabilidad:** Hacerse cargo de las consecuencias que tiene todo lo que hacemos o dejamos de hacer.
- ✓ **Transparencia:** Actuaciones con honestidad en todas las actividades
- ✓ **Solidaridad:** Contribuir en la solución de las dificultades de otro
- ✓ **Idoneidad:** Capacidad de una persona para desempeñarse, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en los procesos inherentes a su empleo. Capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el colaborado

La adecuación del sistema será en las dependencias de Información, Archivo Clínico, Urgencias, Auditorio, Laboratorio, Rayos X, Odontología, Fisioterapia,

Pediatría, Atención al Usuario ya que son los lugares más visitados por los usuarios.

El costo de elaborar un aviso en acrílico color blanco y la letra en color verde Antioquia tiene un costo de \$30.000, por lo tanto la elaboración de las nueve dependencias tendrá un costo total de \$270.000, el aporte hacia el Hospital de Caldas será la dependencia de Información donde además se le incluirá en la parte inferior el mismo nombre en Braille, por lo tanto la decisión de expandir este proyecto quedaría en manos de la Entidad donde la misma se encargaría de realizar la inversión, adquisición del material necesario y empresa especializada en realización de avisos en acrílico.

- **Implementación del sistema**

Para implementar el sistema Braille en la E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl de Caldas, se hace por medio de los siguientes pasos:

- ✓ Investigación de las dependencias que son más visitadas por los usuarios, en este caso las personas invidentes, para que así el proyecto a establecer pueda ser de uso para ellos.
- ✓ Gestionar con empresas comercializadoras de acrílico, en este caso se optó por contratar Acrílicos S.A. ubicada en el barrio Colombia en la ciudad de Medellín.
- ✓ Contratar a una persona experta y que tenga los elementos necesarios para establecer el lenguaje en Braille con papel Contac adhesivo, en este caso el experto en elaborar la muestra es William Jaramillo psicólogo de la dependencia UAI del Hospital de Caldas.
- ✓ Contratar una empresa o papelería especializada en poner avisos en materiales sólidos, en esta situación Acrílicos S.A. también se dedica a marcar cualquier tipo de información y en alto relieve en el material.
- ✓ Cuando ya está listo se adecua con un pegante fuerte en las paredes y corredores, como los corredores de Información, Atención al Usuario, entre otros ya que son los más visitados por las personas.

- **Indicadores de gestión**

Para saber si el sistema es adecuado y está funcionando dentro de la entidad de salud es necesario encuestar después de un mes a las personas invidentes que ingresen con las personas que los estén acompañando, pero para tratar de tener una óptima respuesta de todos, es necesario verificar en las bases de datos del Hospital donde está el registro de cada uno de los

pacientes que ingresa diario a tal entidad, donde se verificará las personas invidentes y tener una encuesta lista, donde se hará con ayuda de la persona encargada de Atención al Usuario, ya que esta persona tiene la capacidad de ser la guía auditiva para cada uno de los pacientes y donde preguntará lo siguiente:

¿Está usted haciendo uso de los avisos de las dependencias en Braille?

¿Cómo le ha parecido?

¿Verías necesario implementarlo en todas las dependencias?

¿Qué otra sugerencia le haría al Hospital de Caldas con respecto a los avisos en Braille?

¿Le gustaría tener otra información en el lenguaje Braille?

El lenguaje en Braille todavía sigue siendo un término nuevo y desconocido para la mayor parte de la población colombiana, pero se ha visto últimamente lo indispensable y necesario para ofrecer un mejor servicio a los usuarios.

El Gobierno Nacional aprobó la distribución de votos electorales en lenguaje Braille para que la población invidente pudiera votar con más facilidad, este proceso se comenzó a aplicar a partir del dos de marzo del 2010.

Pero el proceso de votación para el invidente continúa siendo igual ya que todavía puede seguir entrando con un acompañante.

11. CONCLUSIONES

Hay dos tipos de lenguaje, los cuales son el lenguaje oral y el escrito, siendo el segundo mucho más complejo que el primero.

La invidencia no siempre es de nacimiento, pues hay otros factores que pueden influir en que una persona quede ciega después del nacimiento.

El sistema Braille no es un idioma, si no un alfabeto que se realiza sobre hojas de papel con una máquina que puntea líneas para facilitar el tacto.

Es necesario implementar el sistema en alto relieve en los Hospitales, pues son centros de acogida para personas enfermas y con cualquier discapacidad.

El lenguaje en Braille todavía sigue siendo un término nuevo y desconocido para la mayor parte de la población colombiana, pero se ha visto últimamente lo indispensable y necesario para ofrecer un mejor servicio a los usuarios.

Las bibliotecas ya están comenzando a adecuar textos con el lenguaje en Braille, como libros, periódicos, entre otros.

BIBLIOGRAFÍA

THEMA, EQUIPO EDITORIAL BARCELONA. Diccionario Enciclopédico Norma. Barcelona: Grupo Editorial Norma, 1995. p. 361.

EDICIONES LAROUSSE S.A. DE C.V. Diccionario Larousse Ilustrado. México D.F.: Larousse, 1991. p.135.

EDUCARED, el lenguaje en braille del siglo XXI. [en línea] <<http://www.educared.org/global/wiki-de-habilidades-diferentes-y-discapacidad/habilidades-diferentes-y-discapacidad-wiki/-/wiki/Atencion%20a%20la%20diversidad/El+lenguaje+Braille+del+siglo+XXI;jsessionid=08331FD3F2B9966E59145EDD8771760F>> [Citado el primero de septiembre del 2010]

SABERIA ¿quién inventó el lenguaje en braille? [en línea] <<http://www.saberia.com/2009/10/quien-invento-el-lenguaje-braille/>> [Citado el 29 de septiembre del 2010]

CERCLESBD lenguaje en braille [en línea] <<http://cerclesbd.wordpress.com/2009/01/12/lenguaje-braille/>> [Citado el 10 de octubre de 2010]

MIMOSA alfabeto braille [en línea] <<http://mimosa.pntic.mec.es/jgomez53/lenguaje/braille.htm>> [Citado el 18 de octubre del 2010]

TSBVI Visuales Una Breve Historia de los Sistemas de Escritura Táctil para Lectores con Ceguera e Discapacidades [en línea] <<http://www.tsbvi.edu/seehear/spring06/history-span.htm>> [Citado el primero de septiembre de 2010]

UIB la enseñanza de los sistemas alternativos bajo el prisma de las nuevas tecnologías [en línea] <<http://www.uib.es/depart/gte/edutec-e/revelec15/gaspargonz.htm>> [citado el 18 de abril de 2001]