



# EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN VERBAL MEDIANTE EL MÉTODO SIL EN EL ÁREA DE ATENCIÓN ADMINISTRATIVA A PACIENTES EN UN CENTRO DE SALUD DE ATENCIÓN PRIMARIA

## INTRODUCCIÓN

El ruido ambiente, dependiendo de su nivel sonoro, puede provocar el enmascaramiento o pérdida de información en la transmisión del mensaje oral. Cuando el ruido excede de 50- 55 dB (A), el número de quejas aumenta considerablemente, sobre todo en lo concerniente a la comunicación donde, a mayor nivel sonoro, mayor es el esfuerzo por parte del emisor en forzar su voz para que su mensaje pueda ser perfectamente inteligible por el receptor. Las molestias que genera el ruido dependen, entre otros, de factores individuales, de la exigencia de la tarea, de las condiciones físicas del ruido y del diseño del puesto de trabajo.

## OBJETIVOS

El presente trabajo pretende exponer los resultados y recomendaciones de valoración relacionados con las interferencias producidas por el ruido ambiental durante la comunicación verbal en el Área de Atención Administrativa a pacientes en un Centro de Salud de Atención Primaria.

## MATERIAL Y MÉTODO

- ☐ **Puesto de trabajo analizado:** Personal administrativo.
- ☐ **Análisis de tareas realizadas:** Atención verbal a usuarios en mostrador de administración.
- ☐ **Metodología:** SIL (Speech Interference Level): estima las interferencias producidas por el ruido ambiental durante una comunicación verbal, evaluando la inteligibilidad verbal.
- ☐ **Equipo de medición:** Sonómetro integrador promediador.

## RESULTADOS

### VALORACIÓN DE LA INTERFERENCIA EN LA COMUNICACIÓN VERBAL

Hay que tener en cuenta que la interferencia en la comunicación verbal depende de los siguientes aspectos:

- Contenido de la tarea.
- Distancia entre emisor y receptor.
- Tono de voz a emplear (esfuerzo vocal).
- Nivel sonoro en las frecuencias de la comunicación verbal (500, 1000, 2000 y 4000 Hz) durante el intervalo de comunicación.

#### Contenido de la tarea:

Recepción de pacientes y usuarios del Centro de Salud para la atención sanitaria en mostrador acristalado.



#### Nivel sonoro en las frecuencias de la comunicación verbal: $L_{SIL}$ en dB (A):

Se realizaron mediciones del nivel de ruido ambiental procedente de las conversaciones de las personas.



Nº mediciones	Duración mediciones	Periodos continuos observación	Días
45	Variable	30 – 60 minutos	3

Obteniéndose para cada medición los siguientes parámetros:

$L_{Aeq,T}$ dB (A)				$L_{SIL}$ dB (A)	
500 Hz	1000 Hz	2000 Hz	4000 Hz	$L_{SIL} = \frac{1}{4} (\sum_{i=500\text{ Hz a }4000\text{ Hz}} L_{N(i)} )$ dB (A)	

#### Distancia medida entre emisor (trabajador) y receptor (usuarios): 1 metro

#### Tono de voz a emplear:

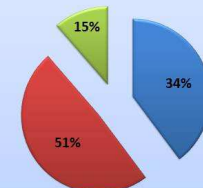
▪ Para ello se determina el  $L_{S,A,1m}$ : Nivel de Presión sonora "verbal" continuo equivalente en dB(A). Es un valor teórico (determinado por el Técnico) relacionado con el esfuerzo vocal del emisor medido, en este caso, a un 1 metro.

▪ El esfuerzo vocal de los trabajadores durante las 45 mediciones ha sido variable, estando comprendido el valor del  $L_{S,A,1m}$  entre 60 y 66 dB (A) para cada una de ellas.

Esfuerzo del emisor	$L_{S,A,1m}$
Relajado	54
<b>Normal</b>	<b>60</b>
<b>Elevado</b>	<b>66</b>
Alto	72
Muy alto	78

El índice de inteligibilidad (SIL) se calcula para cada una de las 45 mediciones mediante la expresión:  $SIL = L_{S,A,L} - L_{SIL}$   
Los niveles obtenidos han sido los siguientes:

■ MALA ■ ESCASA ■ SUFICIENTE ■ BUENA



Evaluación inteligibilidad	SIL
Mala	< 3
Escasa	3 < SIL < 10
Suficiente	10 < SIL < 15
Buena	> 15

#### RECOMENDACIONES:

- ☐ Colocar cartelería con mensajes del tipo: "Por favor guarden silencio", "Esperen su turno", "No utilizar los pasillos como sala de espera".
- ☐ Instalar junto al mostrador señalización digital de advertencia de ruido (activación automática cuando se alcance el nivel de ruido previamente establecido).



- ☐ Implantar medidas organizativas para disminuir el tiempo de exposición al ruido por parte de los trabajadores por medio de rotación de tareas y de puestos (p.ej. en puestos de atención no directa a pacientes/usuarios).

## CONCLUSIONES

- El método SIL constituye una herramienta útil y sencilla para la valoración de las molestias relacionadas con el disconfort acústico.
- La sensibilización de las personas usuarias de las zonas públicas es muy importante para reducir los niveles de ruido y mejorar la calidad de la comunicación.
- En la actualidad existen en el mercado distintas posibilidades de carácter técnico que también pueden contribuir a disminuir las molestias producidas por el ruido.
- Las medidas de control frente a la exposición laboral al ruido basadas en factores organizativos (rotación tareas, disminución tiempos exposición, etc.) suelen ser más eficaces que la adopción de medidas de carácter técnico.

## DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el reglamento de los servicios de prevención.
- Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
- Real Decreto 286/2006, de 10 de Marzo, sobre protección de salud y seguridad de los trabajadores contra los riesgos derivados de la exposición al ruido. Guía Técnica, Apéndice 3. Molestias debidas al ruido. Criterios de valoración.
- "Cuaderno preventivo: La voz como herramienta de trabajo: factores de riesgo, problemas más frecuente y su prevención". Secretaría de Política Sindical/Salud Laboral de la UGT de Catalunya.