

## HUMANIZANDO CON LA PALABRA

Son muchos los autores que explican los beneficios que la palabra (poesía, teatro, lectura, etc.) producen en el ser humano y, si se indaga un poco, existen miles de respuestas sobre lo que una palabra puede significar y afectar al ser humano.

En nuestro caso, todo comenzó con la Pandemia, teníamos claro que esa soledad que sentían los pacientes había que paliarla de alguna manera, buscando y poniendo a su disposición métodos novedosos que les produjeran momentos de alegría, e incluso olvido temporal de su situación clínica.

Teniendo la suerte de que Rocío, nuestra bibliotecaria es además poeta comenzamos con la idea de buscar maneras de mejorar los propósitos de la Biblioteca del Hospital de manera que obtuviésemos beneficios para los pacientes de una manera innovadora y adecuada al tipo de paciente con el que tratamos.

Creemos que este artículo de Alejandro Gamero describe perfectamente el porqué es tan importante la palabra de cara a mejorar la estancia del paciente en un hospital, sobre todo como el nuestro cuya estancia media suele ser 60 días y se encuentra alejado del centro de la capital.

*“El poder terapéutico de la palabra escrita, tanto desde la lectura como desde la escritura, está más que demostrado. Prueba de ello son conceptos como los de [literapia y biblioterapia](#), cuya efectividad está comprobada por diferentes estudios. El poder curativo de la palabra va más allá de la salud mental y, bien utilizado, es capaz de aportar [beneficios también al cuerpo](#). Sin embargo, cuando se habla de la facultad curativa de la literatura, la poesía es probablemente el género en el que menos se piensa, tal vez porque siempre se le ha considerado el menos asequible. Pero como dijo la poetisa turca Maram al-Masri, «la poesía debe ser accesible a todo el mundo porque es un lujo del alma».*

*Precisamente interesados en la efectividad que tiene la poesía para combatir la soledad, particularmente durante el período inicial de aislamiento de la pandemia de Covid-19, David Haosen Xiang y Alisha Moon Yi escribieron [un artículo](#) en el 2020 en el Journal of Medical Humanities, explicando su experiencia dirigiendo talleres de poesía. Xiang y Yi, entonces estudiantes de la Escuela de Medicina de Harvard y la Universidad de Harvard respectivamente, exponen una serie de estudios que muestran los beneficios de leer, escribir y escuchar poesía para la salud. Ambos señalan cómo se ha demostrado la capacidad de la poesía para combatir el estrés y los síntomas de depresión, además de reducir el dolor, tanto crónico como después de una cirugía, y mejorar el estado de ánimo, la memoria y el rendimiento laboral.*

*El poder de la poesía para brindar consuelo y mejorar el estado de ánimo durante períodos de estrés, trauma y dolor parece tener mucho que ver con la perspectiva. Como dispositivo creativo, los poemas ralentizan nuestra reacción a una experiencia y pueden alterar nuestra*

*percepción de ella, de forma que nos ayudan a encontrar nuevos ángulos desde los que afrontarla. Así mismo, puede fortalecer nuestro sentido de identidad y conectarnos con las experiencias de los demás, fomentando nuestra empatía.*

*«La naturaleza abstracta de la poesía puede hacer que sea más fácil observar de cerca las experiencias dolorosas, que pueden parecer demasiado amenazantes para abordarlas de manera directa y literal», escribió Linda Wasmer Andrews en un artículo sobre la práctica de la terapia de poesía [en Psychology Today](#). Es más, también puede provocar respuestas emocionales determinadas. En [un estudio de 2017](#), los investigadores evaluaron las respuestas psicofisiológicas de 27 personas al escuchar poesía en voz alta. Esas respuestas físicas estaban conectadas con el área de detección de recompensas del cerebro, se explicaba en el estudio.*

*Al fin y al cabo, como escribió el también poeta francés Joseph Roux, «la poesía es la verdad con su ropa de los domingos».*

*Alejandro Gamero, “El poder terapéutico de la poesía para sanar el alma” Rev. La piedra de Sísifo, 04/07/22.*

La Biblioteca del Hospital Virgen de la Poveda ha estado funcionando a pleno rendimiento incluso durante la Pandemia, pero, a pesar de eso, muchos pacientes añoraban un contacto cultural/humano más estrecho. También desde Terapia Recreativa queríamos llegar de alguna manera al paciente confinado en una época en la que no se podían realizar las manualidades y actividades grupales tan beneficiosas para muchos pacientes, de aquí surgió la idea y la necesidad de plantear nuevos sistemas que aportaran beneficios a los pacientes y cubrieran estas necesidades.

Por ello organizamos 4 tipos de pequeños proyectos:

1º-Atención de biblioteca física personal al paciente en su habitación, sistema ya puesto en marcha anteriormente.

2º-Libros para Resistir para pacientes COVID.

3º- Lecturas móviles

4º-Proyecto LLAMA-LEE de biblioterapia telefónica.

Pasamos a explicar cada uno de ellos:

### **1º-Atención de Biblioteca Física Personal por las habitaciones**

Se ofrecen libros a los pacientes, cumpliendo estrictas medidas de seguridad durante la Pandemia: evitar contacto con libros que se vayan a compartir con otros pacientes, cuarentena de dos meses de los libros recogidos, uso de mascarillas y pantallas adecuadas. Evidentemente ahora solo adoptamos las medidas de seguridad actualizadas.

Durante la pandemia, hasta ahora, se han prestado 545 libros.

## 2º-Libros para Resistir

Para evitar contagios en las plantas de aislamiento por Covid, se prepararon unas pequeñas bibliotecas con libros no censados de no retorno, acompañados de una tarjeta (Figura 1) para animar a los pacientes a superar el proceso acompañados de la lectura.

Se pusieron a disposición de los pacientes 120 libros, y seguimos realizándolo con pacientes aislados.



Figura 1

## 3º-Lecturas móviles

Cada vez el uso de móviles y tablets está más extendido, también entre los pacientes. Por eso se les ofrece una selección amplia de libros y audiolibros por medio de códigos QR seleccionados por la biblioteca. En especial los audiolibros funcionan para pacientes relativamente jóvenes que tienen dificultades físicas para la lectura (problemas de visión o de movilidad).

Se les presenta también con una tarjeta (Figura 2) y se les ofrece un listado de los libros y audiolibros con el código QR para que pueden elegir.



### Lecturas Móviles

La Biblioteca del Hospital Virgen de la Poveda nos acerca a la lectura digital ofreciéndonos una amplia y cuidada selección de literatura para todos los gustos, mediante **códigos QR**, para poder leer o escuchar.

Es muy sencillo, con un programa lector de códigos QR y la cámara del teléfono móvil o la Tablet, se accede gratuitamente a cualquiera de los libros de la selección.

Los encontraremos en dos opciones, **libros para leer** o **audiolibros para escuchar**.

Además, si prefiere la **lectura en papel**, el personal de la biblioteca le acercará una biblioteca con más de 4.000 títulos a su disposición.

También desde la biblioteca se puede solicitar el **servicio de Biblioterapia Telefónica "LLAMA-LEE"**, por el que poetas y escritores llaman personalmente para recitar poemas o leer libros por teléfono.

La humanización mediante la lectura, aporta una mejoría anímica muy beneficiosa para nuestra salud, es una gran compañía que produce satisfacción y genera aprendizaje. Disfrutemos de la palabra.

Figura 2

#### 4º-Proyecto" LLAMA-LEE "de biblioterapia telefónica

Planteándonos lo que comentamos al principio de esta redacción, es decir utilizar la palabra como puente entre personas, implicamos a voluntarios que con su generosidad han conseguido abrir una ventana al exterior para paliar, aunque sea momentáneamente, la soledad del paciente y que además conseguimos crear vínculos muy especiales entre ambos.

El proyecto surgió de la preocupación por la soledad que supuso la época de Pandemia con las restricciones de visitas, restringiéndose también el contacto humano y la actividad cultural habitual de los pacientes ingresados en el Hospital Virgen de la Poveda, aunque el proyecto sigue implantado en el momento actual.

Con el visto bueno y apoyo de Dirección de Enfermería, ofrecimos/solicitamos a un grupo de poetas, con capacidad empática y conocida confianza, participar en un nuevo proyecto: que poetas y escritores hablaran y leyeran a los pacientes ingresados que lo solicitaran.

Establecimos unos criterios de funcionamiento que fueron posteriormente mejorados y avalados por la Dirección Gerencia del hospital.

La biblioteca, dos veces por semana, ofrece libros personalmente a cada paciente en su habitación. Cuando el personal de la biblioteca cree que un/una paciente puede beneficiarse de este proyecto, lo ofrece y si el paciente acepta se escoge a un escritor/poeta/profesional del hospital que practica teatro, y se elige el que se considera más adecuado.

Los criterios empleados en la selección del paciente al que se oferta el servicio son:

- Capacidad auditiva/mental suficiente para establecer una comunicación fluida por teléfono
- Necesidad y deseo de comunicación evidente.
- Aprecio por la literatura, poesía, historia, teatro, debate.
- Dificultad sensorial visual que dificulte la lectura en libros

El paciente que quiere entrar en este programa rellena un formulario de inscripción (Figura 3) eligiendo sus preferencias literarias y horario, y cuando acaba el programa se les entrega una encuesta de satisfacción (Figura 4) que deben cumplimentar para tener un feed-back con nosotros.



### **SOLICITUD DEL SERVICIO DE BIBLIOTERAPIA TELEFÓNICA**

#### **LLAMA-LEE**

El Hospital Virgen de la Poveda ofrece un servicio de lectura personalizada telefónica a los pacientes por poetas y escritores voluntarios, personal de Terapia Recreativa y de la Biblioteca del Hospital.

Mediante él queremos que disfrute de lecturas, poemas y conversación con los poetas y escritores.

Para solicitar este servicio, rellene el formulario y entréguelo a personal de la Biblioteca o al equipo de enfermería de la planta.

El personal de la biblioteca se pondrá en contacto con usted para escoger el tipo de lectura que desee y los horarios en los que esté disponible.

Nombre y apellidos.....

Nº de cama y unidad.....

Horarios en los que está disponible  
.....

Tipo de lectura que le apetece escuchar:

- |   |                                    |
|---|------------------------------------|
| <input type="radio"/> Lecturas de lo escrito por sus mismos autores voluntarios | <input type="radio"/> Poesía       |
|   | <input type="radio"/> Literatura   |
| <input type="radio"/> Relato y cuento   |                                    |
| <input type="radio"/> Poesía  |                                    |
| <input type="radio"/> Novela:   | <input type="radio"/> Histórica    |
|   | <input type="radio"/> Romántica    |
|   | <input type="radio"/> Costumbrista |
|   | <input type="radio"/> Actual       |
|   | <input type="radio"/> Clásica      |
| <input type="radio"/> Biografía   | <input type="radio"/> Teatro       |
| <input type="radio"/> Ensayo  | <input type="radio"/> Autoayuda    |
| <input type="radio"/> Otras materias: .....                                     |                                    |

*Figura 3*

La reacción de los poetas a los que se ofreció participar altruistamente en este proyecto fue asombrosa, y su implicación fue total.

Hemos seleccionado a un grupo de 12 poetas y escritores/rapsodas, incluyendo al personal de biblioteca y Terapia Recreativa.

Comenzamos el 15 de enero de 2021, en esa fecha solicitaron la atención telefónica los tres primeros pacientes. Uno, interesado por la historia, al que se derivó a un escritor con amplio conocimiento e interés en la historia, de hecho, después del alta del paciente tuvieron varios

contactos. Otro estableció un contacto muy enriquecedor con nuestro profesional de Terapia recreativa que también se dedica al teatro, descubriendo su afición por este arte, realizando diálogos teatrales por teléfono (tenemos una grabación del primer ensayo que el paciente permite compartir).

A partir de esa fecha hasta hoy han solicitado el Servicio LLAMA-LEE 47 pacientes, de los que se ha conseguido un contacto efectivo con 42.

Se ha realizado 278 llamadas con un total de 127 horas de conversación.



El objetivo de esta encuesta es conocer la opinión de los pacientes que han utilizado el servicio de biblioterapia telefónica LLAMA-LEE con la finalidad de seguir mejorando.

Esta encuesta es confidencial y su contestación es de carácter voluntario. Los datos que le solicitamos se tratarán informáticamente para realizar análisis estadísticos de una forma anónima. La información recogida nos ayudará a mejorar.

**Muchas gracias por su colaboración.**

Por favor, valore las siguientes cuestiones relacionadas con la utilización del servicio LLAMA-LEE, marcando la opción elegida.

**1 ¿Cómo ha conocido el servicio LLAMA-LEE?**

- Por el personal de la planta
- Por el personal de la biblioteca
- Por familiares u otros usuarios
- No sabe/ no contesta

**2.- ¿Qué dificultades ha encontrado para utilizar el servicio? (puede seleccionar más de una respuesta)**

- Horarios inadecuados
- Dificil acceso al teléfono
- No he encontrado ninguna dificultad
- Otras (especificar cuál)'.....
- No sabe/ no contesta

**3.- El tiempo de duración de la llamada le ha parecido**

- Insuficiente
- Adecuado
- Excesivo
- No sabe/ no contesta

**4.- Valore de 1 a 10 su satisfacción con la atención recibida del servicio LLAMA-LEE, siendo 1=Muy insatisfecho y 10=Muy satisfecho, considerando el resto de valoraciones como situaciones intermedias**

Muy insatisfecho										Muy satisfecho	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No sabe/ no contesta	

**5.- Comentarios o sugerencias de mejora. Por favor, indique cuáles serían los aspectos que mejoraría o que desee destacar**

**6.- Datos personales**

Sexo:  Mujer Edad:.... años  
 Hombre

Versión. 06/04/2021	Propiedad del Hospital Virgen de Poveda Prohibida su reproducción total o parcial sin autorización expresa.		
Página 1 de 1			

La única copia válida de este documento es la incluida en red informática del Hospital Virgen de Poveda Antes de utilizar una copia impresa asegúrese de que es la versión actualizada verificando su fecha de emisión

Figura 4

Hemos recogido 23 encuestas de satisfacción de pacientes con una nota media de 9'72 sobre 10, y comentarios como:

- Me ayudan mucho durante mi ingreso estas llamadas para mi estado de ánimo.
- El primer contacto maravilloso, loca de contenta, contando el tiempo que falta para llamar otra vez.
- El 10 especialmente por el poeta
- Me parece un servicio impagable. Sólo agradecer el trato afectuoso que he recibido
- Todo está bien.
- La iniciativa es muy buena para amenizar la estancia. Revisar horario, cuando más tiempo libre hay es el fin de semana. Yo he tenido una colaboradora que me ha llamado y conversado todos los sábados. Mi agradecimiento.
- Muy ameno, dialogando, por lo menos tuve ese contacto, estoy sola y me pareció muy bien

El paciente sugiere los horarios en los que le apetece/puede ser llamado, y los poetas se adaptan según sus posibilidades. Si no es posible, se escoge otro poeta que tenga horarios compatibles.

Ha habido pacientes que reciben llamadas del mismo poeta una, tres veces a la semana, otros todos los días, otros ocasionalmente. Todo depende de la situación personal del paciente y el poeta, que se coordinan tras la primera llamada.

Se suele establecer una relación humana de cariño y amistad entre poeta/paciente.

Durante el servicio, para evitar injerencias en la vida privada de ambos, las llamadas se realizan desde el teléfono del poeta al teléfono fijo de la habitación del paciente. Algunos pacientes solicitan continuar el contacto después del alta. En ese caso ya es decisión personal de ambos en la que ya no intervienen el programa LLAMA-LEE ni el hospital.

Hay casos de pacientes que lo han solicitado, pero no ha llegado a establecerse un vínculo, por no cumplir los criterios de capacidad mental estable, cambios de servicio o habitación, fallos en el teléfono de la habitación, por altas no programadas o dificultades de coordinación entre lector/paciente.

Los pacientes esperan con ilusión la llamada. En conversaciones con ellos, están encantados de poder hablar con poetas y disfrutar los poemas o lecturas literarias, de teatro o conversaciones temáticas, de una charla compartida. Les ayuda a tener una ilusión, a pasar mejor las horas y a establecer relaciones personales sumamente enriquecedoras para ambas partes.

Este proyecto pequeño en el Hospital Virgen de la Poveda, debería poder compartirse y exportarse en otros hospitales, sería necesaria la implicación de las bibliotecas de cada centro o residencia, y un equipo de poetas solidarios para cada centro. Centralizar el proyecto exigiría la colaboración de personal de cada centro para acceder al paciente y ofrecerle el servicio, y un equipo numeroso de poetas voluntarios, para lo que convendría hacer una asociación de voluntariado.