

## EL ACCESO A LA INFORMACIÓN EN EL PAISAJE LINGÜÍSTICO HOSPITALARIO

**Alicia Zangla**

[aliciaz39@hotmail.com](mailto:aliciaz39@hotmail.com)

Universidad Nacional del Sur  
Argentina

### Resumen

Desde la perspectiva del estudio de la escritura dispuesta en espacios públicos iniciada por Landry y Bourhis (1997), en este artículo nos ocupamos de la cartelería expuesta en el espacio institucional de un hospital de la ciudad de Bahía Blanca, con el fin de constatar el grado de *accesibilidad* que alcanza la información allí presentada. Para ello, relevamos las producciones escritas exhibidas en las áreas de acceso común y realizamos entrevistas a los usuarios de la institución para averiguar en qué medida los mensajes expuestos son comprendidos por las personas que allí asisten. El análisis realizado nos permitió reconocer las características del paisaje lingüístico del hospital, así como la forma en que los usuarios interactúan con las producciones lingüísticas expuestas.

**Palabras clave:** accesibilidad, instituciones hospitalarias, paisaje lingüístico

## ACCESS TO INFORMATION IN HOSPITAL LINGUISTIC LANDSCAPES

### Abstract

From the perspective of the study of writing displayed in public spaces initiated by Landry and Bourhis (1997), this article focuses on the signage displayed in the institutional space of a hospital in the city of Bahía Blanca, aiming to determine the level of accessibility of the information presented there. To this end, we collected written productions exhibited in common access areas and conducted interviews with the institution's users to assess the extent to which the displayed messages are understood by those who visit the hospital. The analysis allowed us to identify the characteristics of the hospital's linguistic landscape, as well as how users interact with the linguistic productions displayed.

**Key words:** accessibility, hospitals, linguistic landscape

## Introducción

Las investigaciones sobre paisaje lingüístico, entendido como el conjunto de los textos escritos visibles en el espacio público (Landry & Bourhis, 1997), han considerado, prioritariamente, la cartelería comercial en espacios exteriores. La indagación en espacios arquitectónicamente interiores, pero de acceso público, correspondientes a contextos institucionales ha recibido, proporcionalmente, un menor desarrollo. Esta orientación se ha centrado preponderantemente en instituciones educativas (Bellinzona, 2018, Hipperdinger, 2020 y González, 2023) y, en menor medida, en servicios de salud pública (Moyer, 2011 y Vilar, 2019; 2023). Los estudios mencionados se han enfocado, principalmente, en la coexistencia de variedades lingüísticas, pero no se ha examinado aún el grado de *accesibilidad* de esa escritura, esto es, la posibilidad de que cualquier persona pueda acceder con facilidad al lugar, objeto o servicio al que se remite mediante tales inscripciones.

Atendiendo a la importancia que reviste la obtención de información a través de la cartelería desplegada en instituciones hospitalarias, analizamos las producciones lingüísticas exhibidas en el Hospital Municipal de Agudos “Dr. Leónidas Lucero” de Bahía Blanca<sup>1</sup>, que es el más antiguo de la localidad y el único de carácter municipal en la ciudad. Consideramos que esta perspectiva puede resultar una contribución al conocimiento de las estrategias de comunicación desarrolladas por la institución, a la vez que permite revisar las políticas lingüísticas que subyacen a tales estrategias<sup>2</sup>.

## De carteles e instituciones: presentación de la investigación

El propósito de nuestro trabajo es constatar si las inscripciones expuestas en el Hospital Municipal de Agudos resultan *lecturables*, es decir, si su escritura permite que los lectores puedan comprender, sin necesidad de ayuda o asistencia, la información exhibida. Para ello, examinamos la materialidad lingüística de tales producciones, atendiendo a sus características léxicas y gramaticales. En particular, relevamos la escritura expuesta por el hospital en las salas de espera de los consultorios externos, de la guardia, de las salas de cirugía y de kinesiología. Luego, ponderamos el grado de comprensión que alcanza en el público que usa los servicios del hospital, por medio de un acercamiento etnográfico que incluye entrevistas a los usuarios de la institución.

Los datos sobre los cuales trabajamos fueron obtenidos durante el mes de agosto del año 2024, con la expresa autorización de las autoridades de la institución. En cuanto a

las entrevistas realizadas, no se dan a conocer nombres ni datos de las personas consultadas que permitan identificarlas. En total, recogimos 58 textos y realizamos 29 entrevistas.

### ***Lectorabilidad***

El concepto de *lectorabilidad* hace referencia a la posibilidad de que el lector pueda entender los textos con facilidad, esto es, que su redacción permita encontrar la información necesaria, posibilite comprenderla y habilite el uso de esa información. Para ello, los textos deben producirse atendiendo a ciertas *directrices* u orientaciones vinculadas a los niveles sintáctico y léxico. (Nielsen, 2022, p. 30). Así, las producciones escritas deberían contener:

- a) oraciones con sujeto explícito,
- b) oraciones simples y
- c) oraciones con orden sintáctico no marcado.

Por otra parte, en su redacción se deberían evitar:

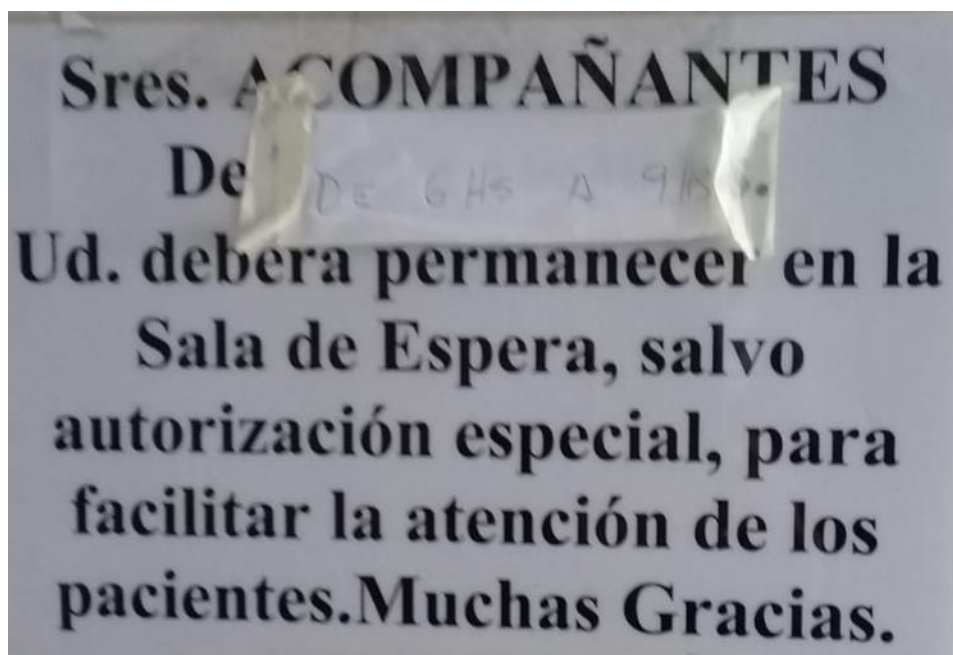
- a) nominalizaciones,
- b) oraciones negativas y
- c) el uso de siglas.

### **De carteles y mensajes: la formulación de los textos**

Organizamos la exposición de nuestros hallazgos atendiendo a las orientaciones propuestas para la redacción de textos accesibles.

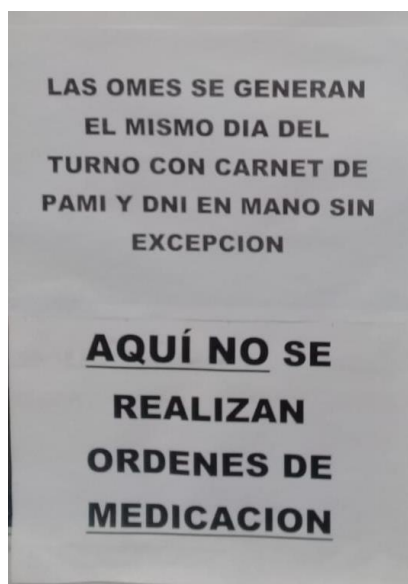
#### *Uso de oraciones con sujeto explícito*

La inscripción del agente como sujeto en las oraciones facilita la comprensión, ya que asegura que se entienda claramente quién realiza la acción denotada por el verbo y evita que el lector deba hacer inferencias. El relevamiento realizado mostró que solo dos de los carteles expuestos contienen sujeto explícito con el papel temático de agente, como puede verse, por ejemplo, en la Fotografía 1<sup>3</sup>.



Fotografía 1

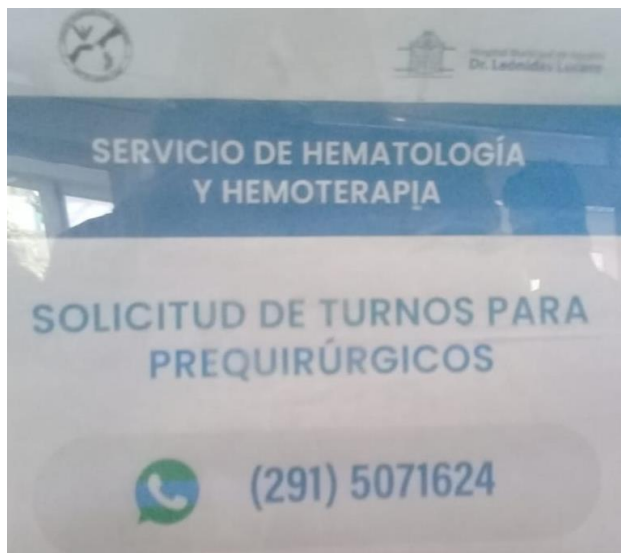
En el resto de los textos registramos la omisión del sujeto agente. Así, encontramos el uso de la voz pasiva formulada con el pronombre “se”, que coloca al objeto en el lugar del sujeto gramatical, omitiendo el agente que realiza la acción. La siguiente fotografía exhibe textos en los que se utiliza este recurso gramatical.



Fotografía 2

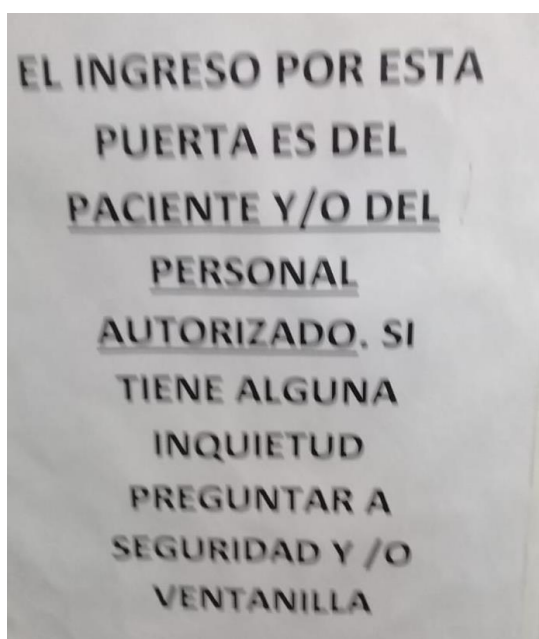
El uso de nominalizaciones, entendidas como sustantivos derivados de verbos o adjetivos, es otro de los procedimientos empleados para omitir el agente que detectamos en nuestro trabajo. Este recurso gramatical produce un efecto de *desagentivación* (Castro Fox & Vallejos, 2013, pp. 58-59), ya que coloca a los procesos y a los objetos en la posición de los sujetos.

Si bien las nominalizaciones “heredan” la estructura argumental de los verbos de los cuales derivan (Di Tullio, 2010, pp. 157-158), en los casos analizados no se repone el agente que realiza la acción metaforizada en la nominalización. La nominalización “solicitud”, que puede leerse en el texto de la Fotografía 3, borra al sujeto que solicita algo y a quienes deben cumplir con ese requerimiento.



Fotografía 3

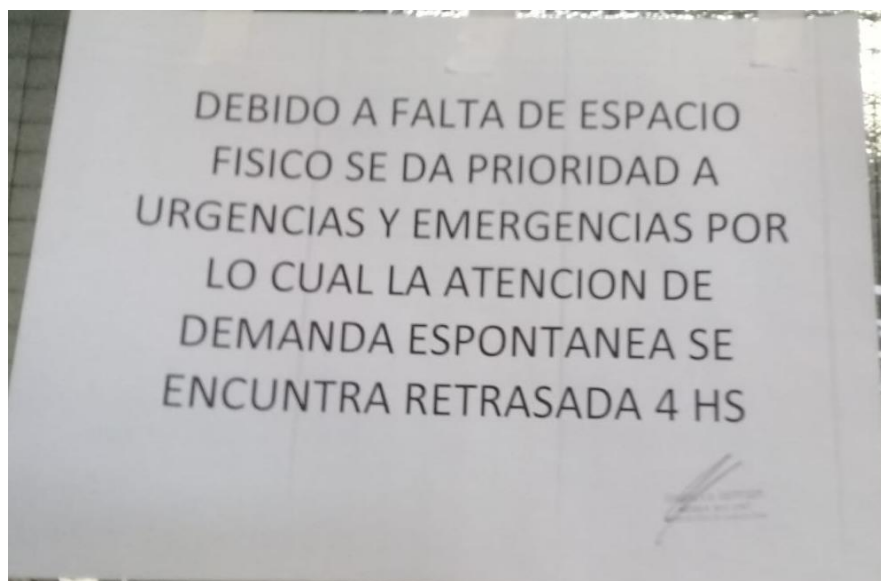
Otro ejemplo de uso de nominalizaciones es el texto de la Fotografía 4, en el que se emplea el sustantivo deverbal “ingreso” y el agente que efectúa la acción de ingresar se realiza con un sintagma preposicional, que funciona como predicativo. En este caso, tampoco se coloca al agente en el lugar de sujeto sintáctico.



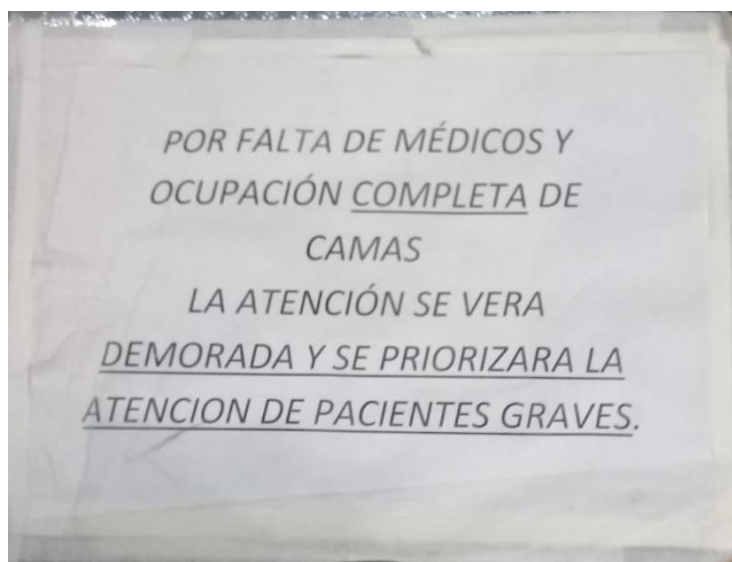
Fotografía 4

*Empleo de oraciones simples*

Las oraciones compuestas, definidas como aquellas que por coordinación o subordinación incluyen más de un predicado, ofrecen dificultades para la comprensión de la información enunciada, puesto que desarrollan más de una idea. Por lo tanto, se aconseja el uso de oraciones simples, procurando exponer una idea completa en cada oración. En la cartelería recogimos quince textos que muestran oraciones compuestas, como las que pueden verse en las Fotografías 5 y 6.



Fotografía 5



Fotografía 6

En los casos presentados, las oraciones desarrollan más de una idea: por un lado, se informa que se da prioridad a las emergencias y, por otro lado, se anuncia que se

retrasará la atención. Además, se usan nominalizaciones, como “atención” u “ocupación”, y la voz pasiva que oculta el agente de la acción expresada en el verbo (“se priorizará la atención de pacientes graves.” o “la atención de demanda espontánea se encuentra retrasada 4 hs.”). De este modo, no se expone a aquellos que “priorizan” y “atienden con retraso”.

#### *Inclusión de oraciones con orden sintáctico no marcado*

Por otra parte, los textos de las Fotografías 5 y 6 se formularon alterando el orden sintáctico no marcado para la lengua española, es decir, el orden sujeto, verbo, objeto y circunstanciales. Entendemos por orden no marcado, en oposición a marcado, el orden que canónicamente se atribuye a los constituyentes en la estructura de la oración (Di Tullio, 2010, p. 354-357). En el orden no marcado, la distribución de la información se organiza desde lo conocido por el interlocutor a los contenidos nuevos. Por lo tanto, esta disposición favorece la comprensión.

En el texto registrado en la Fotografía 7, vemos otro ejemplo de orden sintáctico marcado. Luego de una apelación a los interlocutores a través de un vocativo, se incluye una oración que comienza con un complemento circunstancial. Aquí, el énfasis está puesto en el lugar en el cual no se permitirán acciones violentas contra el personal.

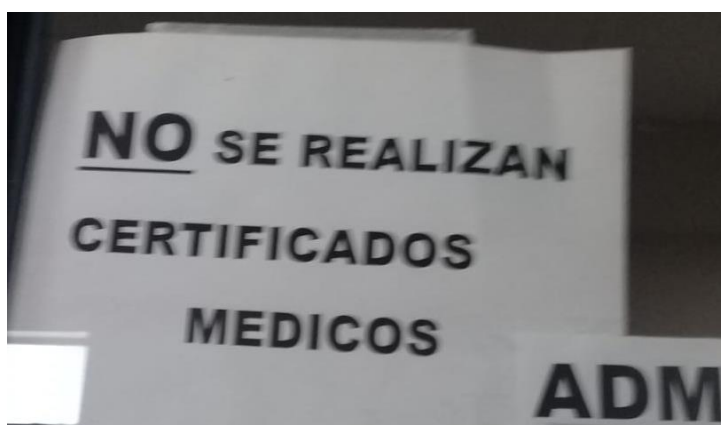
Advertimos que 10 de los 58 textos recogidos muestran un orden sintáctico marcado.



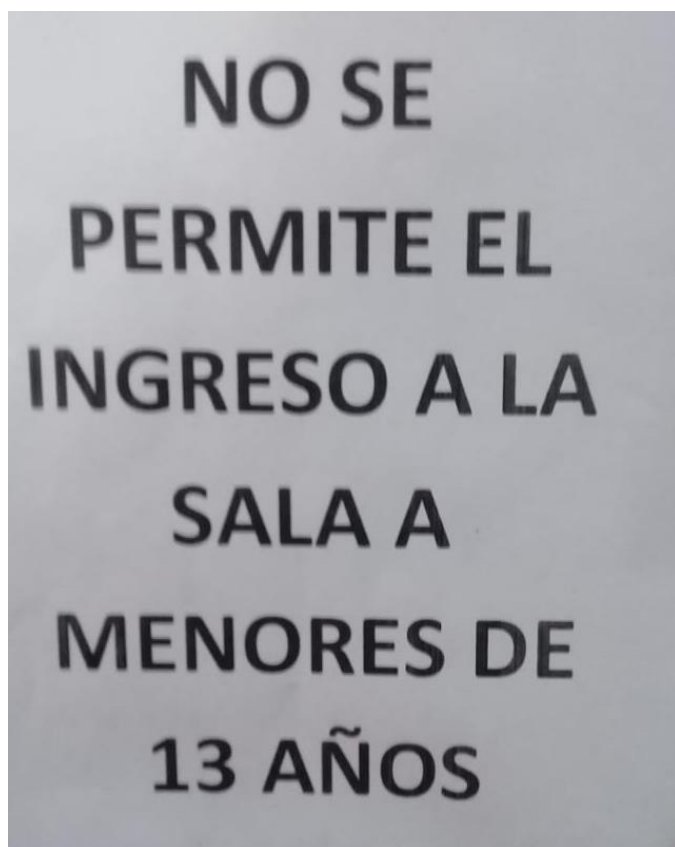
Fotografía 7

*Uso de oraciones afirmativas*

Como ya hemos expuesto, se desaconseja el uso de oraciones negativas. En particular, se sugiere evitar las dobles negaciones, como la que encontramos en el texto registrado en la Fotografía 7 (“No se tolerará ningún tipo de amenaza...”), ya que la doble negación puede entenderse como una afirmación y, por lo tanto, conducir a una interpretación equivocada de la información. Tampoco se recomienda enunciar las prohibiciones como negaciones en forma impersonal, como las que aparecen textos registrados en las Fotografías 8 y 9.



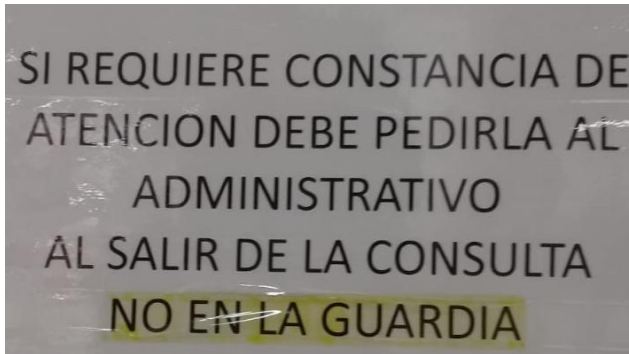
Fotografía 8



Fotografía 9



En la Fotografía 10, observamos que, además de contener una negación, se omite el verbo. Por otra parte, se emplea el pronombre “la” en “pedirla” para referirse a “constancia”. En ambos casos, el lector se ve obligado a reponer información generando, así, una mayor dificultad en la lectura.



Fotografía 10

A pesar de que las oraciones negativas no son las que predominan en el espacio analizado, hemos registrado 10 textos que contienen este tipo de oraciones, la mayoría de ellas empleadas para comunicar prohibiciones.

#### *Uso de siglas*

Si bien en los carteles aparecen siglas de uso extendido y amplio conocimiento, como las que denominan a obras sociales y a servicios de medicina prepaga, también se registran siglas cuyo significado no resulta conocido por la mayoría de los asistentes al hospital y que, por lo tanto, dificultan la comprensión de los mensajes, como el que se expone en la Fotografía 11.



Fotografía 11

En este caso, aunque queda claro a qué dirección debe dirigirse la persona afectada por los síntomas descritos, no es posible saber a dónde debe ir ni cuáles son las características o funciones de ese lugar. En líneas generales, el empleo de toda pieza léxica cuyo uso no se halle extendido y su significado no sea ampliamente conocido comporta una dificultad para la comprensión.

En síntesis, el estudio de la cartelería nos permite comprobar que la mayoría de los textos presentan alguna barrera para su comprensión y que, por lo tanto, dificultan el acceso a la información.

### **De carteles y lectores: las entrevistas**

Para averiguar si la información expuesta en los carteles es comprendida por los usuarios del hospital, realizamos entrevistas anónimas en las mismas salas en las que relevamos los textos. En particular, preguntamos a las personas que esperaban su turno para ser atendidas si leían los carteles, si encontraban información en ellos y si esa información resultaba clara y comprensible.

De las 29 personas que respondieron nuestras preguntas, 16, aproximadamente el 55% de los entrevistados, contestaron que no leían los carteles; 2, que representan el 6,8% de quienes accedieron a la entrevista, dijeron que solo lo hacían en ocasiones y 11, el 37,93% de los entrevistados, manifestaron que los leían. Nueve de las personas que

declararon que leían los carteles dijeron que encontraban la información que necesitaban, pero cuatro de ellas comentaron que, de todos modos consultaban con las personas encargadas de la seguridad o con los empleados administrativos. Una persona entrevistada destacó que, en su opinión, la información que brindaba el personal es “la misma que la del cartel”. Otro de los entrevistados que respondió que leía la cartelería declaró que lo hacía para “no aburrirse mientras esperaba”, pero que no buscaba la información que necesitaba allí, sino en el personal del hospital.

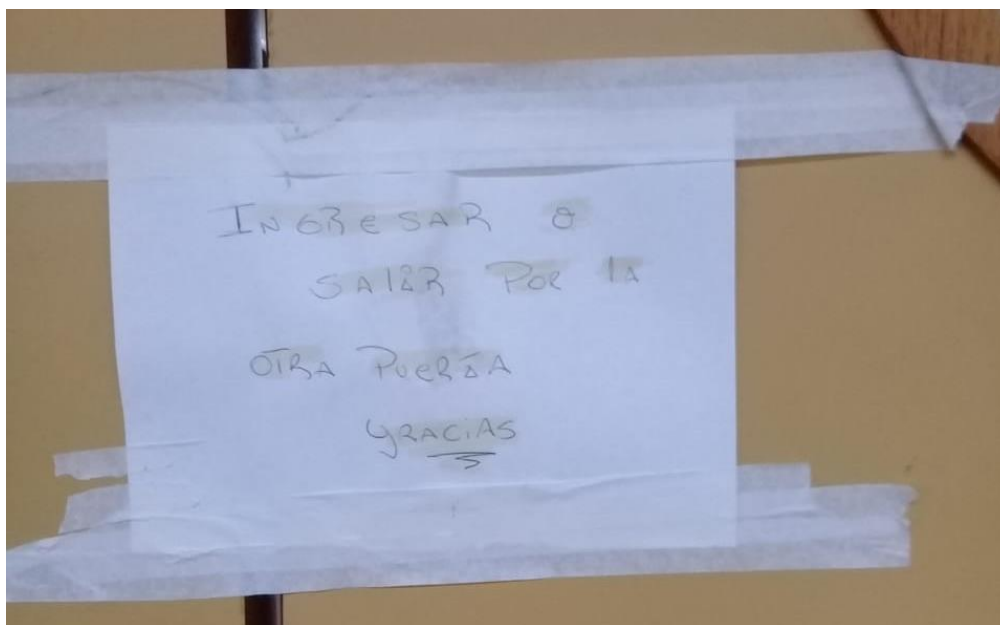
Con respecto a la pregunta sobre la claridad de la información, solo una de las personas consultadas afirmó que comprendía siempre y que no requería explicaciones al personal del hospital. Ocho entrevistados dijeron que, si bien entendían los textos expuestos, de todos modos preguntaban en “la ventanilla para estar más seguro” y dos dijeron que no entendían la información y debían recurrir a alguna persona para recibir explicaciones.

Las respuestas muestran que los usuarios del hospital, en su mayoría, solicitan asistencia al personal de la institución para poder informarse. Notamos que, aunque comprendan el contenido de los carteles, buscan confirmarlo para “no confundirse” o asegurarse de haber “entendido bien”. En el cuadro que presentamos seguidamente se consignan el número de respuestas obtenidas para cada tópico objeto de indagación.

	Cantidad	Porcentajes
Entrevistados	29	100%
Entrevistados que leen los carteles	11	37,93%,
Entrevistados que no leen los carteles	16	55,17%
Entrevistados que leen los carteles ocasionalmente	2	6,8 %,
Entrevistados que requieren asistencia del personal para acceder a la información	28	96,55%
Entrevistados que no requieren asistencia del personal para acceder a la información	1	3,44%

### De usuarios reales e imaginados

Los resultados obtenidos muestran que, en su mayoría, las inscripciones públicas analizadas no se adecuan a las pautas de *lecturabilidad*, ya sea porque la información no resulta completa y obliga al lector a realizar inferencias o porque su organización dificulta la comprensión. Al respecto, reconocemos textos que corresponden a la cartelería principal, de manufactura cuidada, producida por laboratorios o el hospital como institución, y textos inscriptos en cartelería subsidiaria (Vilar, 2019, p. 76), como se observa en la Fotografía 12, de manufactura precaria en papel, producida por actores institucionales anónimos. Este último tipo de inscripciones parece surgir de reiteradas preguntas o demandas de los usuarios y es la que se ajusta, en menor medida, a las pautas de escritura que procuran la comprensión del mensaje.



Fotografía 12

Por otra parte, en la producción de la cartelería se da por supuesto no solo el monolingüismo, sino también la homogeneidad en el nivel de alfabetización de los usuarios. En este sentido, resulta importante destacar que sobre un total de 336.574 habitantes que el censo del año 2022 registra para la ciudad de Bahía Blanca, 13.445 son extranjeros. De ellos, el 47,9% proviene de Chile, el 7,5%, es originario de Bolivia, el 5,2% procede de Paraguay y el 4,5%, de Italia. Por lo tanto, podemos suponer que aproximadamente un 4% de la población que potencialmente puede acudir al Hospital Municipal no tiene como lengua materna el español bonaerense, variedad de uso hegemónico en la ciudad de Bahía Blanca y en la que están producidos los textos expuestos en la cartelería.

Con respecto al grado de alfabetización, según el último censo, el 2,5% de la población de la ciudad no completó la escuela primaria y el 10% no concluyó la escuela secundaria. Cabe consignar que, a partir de la sanción de la Ley Nacional de Educación en el año 2006, ambos niveles de educación son obligatorios.

### **Conclusiones**

El análisis realizado nos permitió reconocer características léxicas y gramaticales de los textos expuestos en la cartelería del Hospital Municipal de Bahía Blanca, vinculadas con la formulación de los contenidos que se pretenden comunicar. Así, constatamos que las producciones escritas, en su mayoría, ofrecen dificultades para la comprensión de los avisos que emite la institución.

En cuanto a la percepción que tienen los usuarios respecto de los mensajes exhibidos, pudimos advertir una “desconfianza” en la información contenida en la cartelería, que consideramos estrechamente vinculada con las características de las inscripciones públicas.

Si bien la institución analizada muestra una genuina preocupación por brindar información de manera eficaz a todos sus usuarios, creemos que las prácticas de comunicación desplegadas muestran, aun por su ausencia, una política lingüística homogeneizante, que no contempla las particularidades.

### **Referencias**

- Bellinzona, M. (2018). Linguistic landscape e contesti educativi. Uno studio all'interno di alcune scuole italiane. *Lingue Linguaggi* 25 (201 8), 297-321.
- Castro Fox, G. & Vallejos, P. (2013). *Textos universitarios. Claves de lectura y producción*. EDIUNS.
- Di Tullio, Á. (2010). *Manual de gramática del español*. Waldhuter.
- González, D. (2023). El paisaje lingüístico en los baños de mujeres de la Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza – Argentina. *Entramado* 19 (1), 1-22.
- Hipperdinger, Y. (2020). Paisaje lingüístico institucional en el área dialectal bonaerense: La promoción de la enseñanza de lenguas. *Cuadernos de Literatura. Revista de Estudios Lingüísticos y Literarios*, 15, 50-62.

- Instituto Nacional de Estadística y Censos República Argentina. (2023). *Censo 2022*. <https://www.indec.gob.ar/indec/web/Nivel4-Tema-2-41-165>.
- Landry, R. & Bourhis, R (1997). Linguistic landscape and ethnolinguistic vitality: An empirical study, *Journal of Language and Social Psychology* 16 (1): 23-49.
- Moyer, M. (2011). What multilingualism? Agency and unintended consequences of multilingual practices in a Barcelona health clinic. *Journal of Pragmatics* 43 (5), 1209-1221.
- Nielsen, C. (2022). *Manual de Lectura fácil. Cómo escribir textos accesibles para personas con dificultades lectoras*. EUDEBA.
- Vilar, M. (2019). Actores, lenguas y lenguajes en el paisaje lingüístico hospitalario: entre la privatización y la agencia. *Signo y seña*, (35), 67-88.
- Vilar, M. (2023). Prácticas de mediación e ideologías lingüísticas en salud Experiencias de gestión de la diversidad lingüística en un hospital de la ciudad de Buenos Aires (Argentina). *Estudios de Lingüística del Español* 47, 46-71.

## Notas

1. Bahía Blanca es el centro político-administrativo de la región del sudoeste de la Provincia de Buenos Aires en la República Argentina.
2. Un primer acercamiento al análisis de la escritura pública desplegada en el Hospital Municipal Leónidas Lucero fue presentada en las X Jornadas de Investigación en Humanidades, realizadas en el mes de julio de 2024 en la Universidad Nacional del Sur.
3. Todas las fotografías son de nuestra autoría.