

ISSN: 0718 – 1701



**UTEM**

Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 39, agosto 2008

## **Usuarios de bibliotecas con discapacidad psiquiátrica**

**Mariela Ferrada Cubillos**



**D · G · I**

Departamento  
de Gestión de  
Información  
Escuela de  
Bibliotecología

Serie Bibliotecología y Gestión de Información es publicada desde Octubre de 2005 por el Departamento de Gestión de Información de la Universidad Tecnológica Metropolitana. Dr. Hernán Alessandri, 722, 6º piso, Providencia, Santiago, Chile, [www.utem.cl](http://www.utem.cl)

Sus artículos están disponibles en versión electrónica en E-prints in Library and Information Science: <http://eprints.rclis.org> y están indizados e integrados en la base de datos "Fuente Académica" de EBSCO Information Services.

Está registrada en el Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal (LATINDEX)

Sitio Web: <http://www.bibliotecarios.cl/servicios/serie-bibliotecologia-y-gestion-de-informacion/>

### **Dirección Editorial**

- Héctor Gómez Fuentes, Director (s) Departamento de Gestión de la Información
- Carmen Pérez Ormeño, Directora Escuela de Bibliotecología

### **Editor Jefe**

Héctor Gómez Fuentes

### **Consejo Editorial**

Académicos del Departamento de Gestión de Información

- Mariela Ferrada Cubillos
- Cecilia Jaña Monsalve
- Guillermo Toro Araneda
- Alicia Ramírez González

### **Presidenta del Colegio de Bibliotecarios de Chile A. G.**

Paola Roncatti Galdames

### **Representante Legal**

Haydée Gutiérrez Vilches, Rectora (s)

### **Decano Facultad de Administración y Economía**

Enrique Maturana Lizardi

### **Secretaria del Departamento de Gestión de Información**

Carolina Osorio Silva

### **Autorizada su reproducción con mención de la fuente.**

LAS IDEAS Y OPINIONES CONTENIDAS EN LOS TRABAJOS Y ARTÍCULOS SON DE RESPONSABILIDAD EXCLUSIVA DE LOS AUTORES Y NO EXPRESAN NECESARIAMENTE EL PUNTO DE VISTA DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA METROPOLITANA.

## TABLA DE CONTENIDO

Resumen	4
Agradecimientos	5
Prólogo	6
Introducción	7
1. Marco Conceptual	9
1.1 ¿Qué se entiende por discapacidad?	9
1.2 ¿Qué se entiende por discapacidad psiquiátrica?	9
2. Un desafío para la Biblioteca Pública	10
3. El bibliotecario: Una propuesta del perfil profesional	
3.1 Competencias personales	11
3.2 Conocimientos	12
4. La comunicación interpersonal con las personas con discapacidad psiquiátrica.	12
4.1 Consideraciones generales	12
4.2 Criterios generales	13
4.3 Criterios específicos	13
5. Proyecto “Cúrame del vacío”	15
5.1 ¿En qué consiste?	15
5.2 ¿Dónde se realiza?	16
5.3 ¿A quiénes está dirigido el programa?	16
5.4 ¿Qué es el hospital de día?	16
5.5 ¿Qué se pretende lograr?	16
5.6 Requisitos	17
5.7 Servicios	17
Conclusión	18
Bibliografía	19
Recursos Web	20
Anexo Nº 1: Glosario básico	22
Anexo Nº 2: Sesión Taller Animación lectora.	24

## Usuarios de bibliotecas con discapacidad psiquiátrica

Mariela Ferrada Cubillos  
Académica  
Departamento de Gestión de la Información  
Docente  
Escuela de Bibliotecología  
Universidad Tecnológica Metropolitana  
[Mariela.ferrada@utem.cl](mailto:Mariela.ferrada@utem.cl)

### Resumen

Esta publicación pretende servir de apoyo e inspiración a los colegas bibliotecarios y personal de servicio de la biblioteca, para una mejor comprensión de la discapacidad psiquiátrica y que junto con ello puedan satisfacer el reto de dar atención y servicio a las personas con necesidades especiales y/o discapacidad psiquiátrica. El objetivo último es lograr que los servicios de biblioteca para este grupo sea una parte de los servicios básicos de la biblioteca.

### Palabras Claves:

Discapacitados mentales, Bibliotecas, Biblioterapia.

### Abstract

This publication aims to provide support and inspiration to librarians and the library staff, for a better understanding of psychiatric disabilities, so they can accept the challenge of providing care and service to people with special needs and / or psychiatric disabilities. The ultimate goal is to ensure that the library services for this group is part of the basic services of the library.

### Keywords:

Mental Handicapped, Libraries, Bibliotherapy.

## AGRADECIMIENTOS

Este trabajo no sería posible sin el decidido compromiso del Director de la Biblioteca de Santiago Sr. Gonzalo Oyarzún, de la Sra. Haydée Gutiérrez Vilches, Rectora (s) UTEM, la Dra. María Cecilia Solar, Médico Psiquiatra del Hospital de Día del Salvador. Mi reconocimiento no puedes ser menor al trabajo de los terapeutas ocupacionales (Christian Araya), psicólogos (Claudia Sciancca), Asistentes sociales (Juan Pablo Tagle), enfermeras (Jessica Fabres), Paramédicos (Dante López), educadora (Paula Larraín, Biblioteca de Santiago), bibliotecarios (Marcia Marinovic) y personal de servicio (Biblioteca Santiago y Hospital de Día), todos comprometidos en este proyecto. A ellos mi admiración por la generosidad en el intercambio de experiencias y conocimientos. No menos importante ha sido la colaboración del Sr. Raúl Erazo Torricelli, Subsecretario de Transporte de Chile, y del personal de Transantiago, (Sra. Silvia Esteban – Sra. Cecilia Moreno), que nos han permitido gestionar los viajes a través del sistema público de Metro, de manera gratuita.

A mi Director de Departamento de Gestión de la Información, Sr. Héctor Gómez y mis colegas, por compartir el entusiasmo por este trabajo. Todos ellos han hecho posible esta iniciativa.

Finalmente mis agradecimientos y cariños, por permitirme aprender y compartir su camino cotidiano, a los usuarios y familiares del Hospital de Día del Salvador. A todos mi cariño y admiración por su esfuerzo de cada día.

## PRÓLOGO

Una mañana del junio de 2008, pensábamos cómo dar nombre a una experiencia nueva y desafiante para todos los que conformábamos la mesa de trabajo, (un terapeuta laboral, una psiquiatra, una educadora, tres bibliotecarios y una psicóloga), en ella definiríamos estrategias de aproximación de la biblioteca con los **pacientes psiquiátricos** del Hospital de Día del Salvador, personas denominadas por nosotros como los **Usuarios**. De pronto Gonzalo Oyarzún (bibliotecario) se retiró de la sala, regresando para comentarnos con entusiasmo: “tengo algo”, lo lee: “Continuidad: No nombrar las cosas por sus nombres. Las cosas tienen bordes dentados, vegetación lujuriosa. Pero quién habla en la habitación llena de ojos. Quién dentellea con una boca de papel. Nombres que vienen, sombras con máscaras. **Cúrame del vacío --dije. (La luz se amaba en mi oscuridad.** Supe que ya no había cuando me encontré diciendo: soy yo.) Cúrame --dije. [Alejandra Pizarnik, Poeta argentina].”

**Cúrame del vacío**, repetimos, y entonces en aquella mesa dispuesta en la Biblioteca de Santiago, se hizo la luz.

## INTRODUCCIÓN

“El derecho a tener oportunidades nos hace capaces”.

Ernesto Sábato.

La inclusión social se hace posible en un país, sólo si este es capaz de dar igualdad de acceso a los bienes y servicios que ha dispuesto para todos los ciudadanos. Sin embargo, no menos importante es proveer el acceso a la cultura, la literatura y la información, ya que éstas marcan la diferencia entre los países desarrollados y los que no. La importancia de la lectura y la capacidad de comprensión lectora de la población de un país, es la primera y última barrera, que las personas han de salvar, para acceder a los beneficios de una sociedad democrática.

Teniendo como fundamento, la Normativa Estándar de las Naciones Unidas, sobre “Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad”<sup>1</sup> (1993), Art.10, donde se establece que “las personas con discapacidades deberían poder participar en actividades culturales en igualdad de condiciones, y que los países deberían desarrollar e implementar métodos para hacer que la literatura, el cine y el teatro sean accesibles a las personas con discapacidades”. La Universidad Tecnológica Metropolitana<sup>2</sup>, la Biblioteca de Santiago<sup>3</sup>, y el Hospital de Día del Salvador, están trabajando en la difusión y desarrollo de servicios a personas con necesidades especiales, discapacidad psiquiátrica dual, en la creencia que desde la Biblioteca Pública, se puede trabajar por la igualdad de acceso a la cultura, la literatura y la información, de todos los

---

1 Naciones Unidas. “Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad”. (1993) Disponible en: <http://www.infodisclm.com/documentos/leyes/igualdad%20de%20oportunidades.htm>

2 Universidad Tecnológica Metropolitana. Disponible en: <http://www.UTEM.cl/>

3 Biblioteca de Santiago. Disponible en: <http://www.bibliotecadesantiago.cl/>

ciudadanos sin exclusión, como lo postula el “Manifiesto de la UNESCO de la Biblioteca Pública”<sup>4</sup> (1994).

El propósito de la publicación está destinada a sensibilizar a los bibliotecarios, entre otros profesionales, encargados de formular políticas públicas, así como a las familias y amigos de las personas que sufren de discapacidad psiquiátrica, sobre aquellos servicios de la biblioteca pública, que pueden estimular su reinserción psicosocial, a la vez que mejorar su calidad de vida, mediante el estímulo y acercamiento gradual, al uso de servicios, materiales y recursos dispuestos en la biblioteca, proporcionando con ello bienestar espiritual, placer y entretenimiento.

---

4 IFLA/UNESCO. “Manifiesto de la UNESCO de la Biblioteca Pública” (1994) Disponible en: <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/span.htm>

## **1. Marco Conceptual**

### **1.1 ¿Qué se entiende por Discapacidad?**

En la nueva Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud<sup>5</sup> (CIF), aprobada en el 2001, la discapacidad aparece como un término baúl para déficits, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación. Denota los aspectos negativos de la interacción entre el individuo (con una condición de salud) y sus factores contextuales individuales (factores ambientales y personales).

### **1.2 ¿Qué se entiende por Discapacidad Psiquiátrica?**

Son aquellas deficiencias psíquicas: Según el decreto N 2505, de 1995, del Ministerio de Salud, "que presentan las personas... [con] trastornos en el comportamiento adaptativo, previsiblemente permanente".

Considerando este precedente, debemos comprender que "Las personas con discapacidades psiquiátricas a veces tienen problemas para desempeñarse en las tareas e interacciones cotidianas. Su trastorno puede interferir con su capacidad de sentir, pensar o relacionarse con los demás. La mayoría de las personas con discapacidades psiquiátricas no son violentas. Uno de los mayores obstáculos que enfrentan es la actitud que el resto de la gente tiene con ellos. Debido a que es una discapacidad oculta, es posible que usted ni siquiera se dé cuenta de que esa persona tiene una enfermedad mental". (Cohen, 2007)

---

<sup>5</sup> Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF). Disponible: <http://www.who.int/classifications/icf/en/>

## 2. Un desafío para la biblioteca pública

La Biblioteca pública está llamada a ser una institución que se compromete y trabaja en la defensa del derecho de leer y acceder a la información y la cultura, de aquellas personas con algún grado de discapacidad y/o necesidad especial puesto que “en una sociedad democrática, el derecho de acceso a la cultura, la literatura y la información se extiende a todos, incluidas las personas con discapacidad. Pues la calidad de vida es un factor importante, y todo el mundo tiene derecho a participar plenamente en la sociedad tanto tiempo como sea posible (IFLA, 2007).

La Biblioteca Pública, vista como una fuerza viva, estará involucrada en acciones socioculturales, movilizando sus recursos y personal especializado, para conseguir que un déficit o limitación en la actividad, no se convierta en una restricción para estas personas, en lo que se refiere a la participación y el acceso libre a la cultura y la lectura, salvaguardando en sus instalaciones el “derecho de las personas con discapacidad a participar en todos los ámbitos de la sociedad, recibiendo el apoyo que necesitan en el marco de las estructuras comunes de educación, salud, empleo, ocio y cultura, y servicios sociales, reconociéndoles los mismos derechos que el resto de la población (FONADIS).

La Biblioteca Pública ejerce un rol activo como formadora del personal de apoyo a las personas con discapacidad psiquiátrica, familiares y equipo terapéutico especializado, disponiendo los recursos y la capacitación necesaria, para organizar al personal de las instituciones de cuidados de largo plazo o de día, a fin de que puedan estimular el gusto por la lectura. organizando sesiones de lectura y visitas a la biblioteca.

La Biblioteca Pública vista como una biblioteca que cura, considera que aunque son muchos los medios que podemos emplear como terapéuticos en la rehabilitación, es decir que **curan**, y considerando que claramente

es el propio individuo el que se **sana**. El libro, la lectura y la biblioteca son *recursos terapéuticos* en cuanto pueden estimular o promover esa voluntad o motivación de sanarse del paciente. Aunque resulte difícil establecer cualitativamente cuanto puede favorecer en la rehabilitación, puesto que dependerá de múltiples factores; la biblioteca y su personal, se comprometerá en participar como un miembro más de la Red de Apoyo en Salud de estos pacientes.

La biblioteca que cura, se plantea como un recurso terapéutico que puede configurarse como tal, mediante la creación y promoción de servicios especiales para pacientes o colectivos vulnerables, como clubes de lectura, la implementación de colecciones especiales, talleres de biblioterapia, programas de inserción laboral transitoria, entre otras acciones posibles.

### **3. El bibliotecario: una propuesta del perfil profesional**

El personal bibliotecario que esté orientado a trabajar con personas con discapacidad psiquiátrica, familiares y equipo terapéutico especializado, debe contar, a nuestro parecer, con un perfil en el cual se presenten las siguientes características:

#### **3.1 Competencias personales**

- Competencia comunicativa interpersonal con tipos de usuarios diversos
- Capacidad de aprendizaje continuo
- Estabilidad personal
- Interés real por trabajar con otros
- Capacidad de trabajar en equipo
- Habilidad de empatizar con otros
- Sensibilidad, paciencia, espíritu dinámico

### **3.2 Conocimientos**

Conocimientos en el área de especialización:

- Información actualizada sobre las tendencias dominantes, pautas de conducta, directrices, servicios.
- Terminología y recursos terminológicos propios de la disciplina y - especializados en salud.
- Instituciones y profesionales comprometidos en servicios e información especializada orientada a los pacientes psiquiátricos y familiares.
- Recursos de información especializados; legales, técnicos y teóricos, así como su disponibilidad y ubicación

En relación con el usuario:

- Fundamentos técnicos-profesionales, para el establecimiento de servicios orientados al usuario
- Criterios deontológicos para dar una atención de calidad y comprometida con la persona.

## **4. La comunicación interpersonal con las personas con discapacidad psiquiátrica**

### **4.1 Consideraciones generales**

Para que los servicios bibliotecario orientados a las personas con discapacidad psiquiátrica tengan éxito, la cooperación entre varios profesionales es importante. Recuerde que no está sólo, siempre habrá especialistas o instituciones gubernamentales o no gubernamentales dispuestas a apoyarle, sin embargo algunas sugerencias podrán orientarle en su desempeño individual, pues aunque su paciencia, dedicación y cuidado son necesarios para un resultado exitoso, también lo es su estrecha cooperación con los terapeutas y la familia del paciente.

La comunicación interpersonal con las personas con discapacidad psiquiátrica requiere un fuerte compromiso deontológico, y competencias personales como flexibilidad, paciencia, creatividad y una mente abierta. Si nos encontramos en la disposición de trabajar considerando estos requerimientos y a la vez desafíos de servicio, siempre tenga en cuenta lo siguiente:

#### **4.2 Criterios generales**

Algunas recomendaciones<sup>6</sup>:

- Mostrar en todo momento disponibilidad y accesibilidad
- Mostrar interés por el problema planteado por el usuario y/o su familiar
- No hacer juicios de valor sobre la materia o naturaleza de la pregunta
- Hacer partícipe del proceso de búsqueda u otro, al usuario y/o su familiar
- Si se deriva a otro centro de información, procure tomar las medidas que le aseguren un tratamiento adecuado a su necesidad.

#### **4.3 Criterios específicos**

Algunas consideraciones<sup>7</sup>:

- Facilite y apoye a la persona para que lleve una vida normal velando por la igualdad de sus derechos.
- Preste apoyo a las familias siempre que sea posible, sea solidario.
- Las personas con discapacidad psiquiátrica y/o adicción a las drogas, son personas con necesidades especiales pero esto por sí solo no basta para definir las. No las estigmatice ni convierta en héroes o víctimas, trátelas como seres humanos únicos, con derechos y deberes.
- Las personas con discapacidades psiquiátricas tienen diferentes personalidades y distintos modos de afrontar su discapacidad. Algunas no

---

<sup>6</sup> Basado en: RUSA. "Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professionals." *RQ*, 36 (Winter 1996) 200-3. Disponible: [http://www.infopeople.org/training/past/2008/ref-int-acad/Behav\\_guidelines.doc](http://www.infopeople.org/training/past/2008/ref-int-acad/Behav_guidelines.doc)

<sup>7</sup> Basado en: IFLA, 2008. Cohen, 2007.

captan bien los códigos sociales, otras son hipersensibles, otras pueden tener un nivel alto de actividad, y otras pueden parecer lentas. Respete sus necesidades tanto como pueda.

- Recuerde que la persona que atiende es un adulto y, a menos que se le informe lo contrario, puede tomar sus propias decisiones.
- Asegúrese de obtener la atención de la persona antes de hablar.
- Mire a la persona a los ojos, cuando usted le está hablando.
- Si no está seguro que le haya comprendido pregúntele si quiere que le repita o explique nuevamente.
- Hable con claridad y lentamente.
- Preste atención al lenguaje corporal de la persona con discapacidad psiquiátrica, así como al suyo propio, ya que la comunicación no verbal es muy importante para las personas con discapacidad psiquiátrica.
- Utilice un lenguaje sencillo, frases cortas, y evite el uso de palabras rebuscadas o especializadas.
- Utilice las repeticiones y un fraseo claro para evitar confusiones
- Sea creativo como oyente, utilice la escucha activa y muéstrese comprensivo, tolerante y respetuoso.
- Dé a la persona con discapacidad psiquiátrica suficiente tiempo para responder y hacer preguntas que puede responderse con un simple "sí" o "no". Evite preguntas abiertas.
- Procure incluir temas cotidianos en su conversación, por ejemplo, el clima, gustos en el vestir y haga referencias a objetos o situaciones familiares que pueden activar la memoria y la conversación.
- Mantenga la calma y apóyese con el uso de gestos no verbales asertivos.
- Si presenta dificultad frente a alguna situación, conflicto o diferencia en la comunicación, considere recurrir a un mediador competente, en este caso, al terapeuta o familiar más cercano.
- En una crisis, permanezca tranquilo y brinde su apoyo como lo haría con cualquier persona. Pregunte cómo puede ayudar y averigüe si hay una persona de apoyo a quien recurrir (terapeuta, familiar).

- En una crisis y en caso de no existir una persona de apoyo o familiar, contenga a la persona en un lugar tranquilo y dévala a un servicio de asistencia médica.

## **5. Proyecto Cúrame del Vacío: una experiencia de estimulación de la lectura y uso de los espacios culturales de la biblioteca.**

El Proyecto Cúrame del Vacío son una serie de acciones que hacen posible dar Acceso Efectivo a los Servicios y Atención Bibliotecaria en la *Biblioteca de Santiago*, a los usuarios con Discapacidad Psíquica Dual y/o Adicción a las Drogas y sus familias, que adhieren al tratamiento en el **Hospital de Día del Salvador**, un día a la semana (jueves), a partir del mes de Agosto hasta Noviembre del 2008.

### **5.1 ¿En qué consiste?**

Es un programa de cooperación, orientado a entregar Servicios y Atención Bibliotecaria a los pacientes Psiquiátricos Duales, (Patología psiquiátrica subyacente y/o adicción a las drogas) y compromete a tres instituciones en lo pertinente a:

- La **Biblioteca de Santiago** acoge en sus instalaciones a los Usuarios del Hospital de Día, coordinando a su personal y servicios, para el correcto uso de los espacios comunitarios de la biblioteca.
- El **Hospital de Día del Salvador** apoya con su equipo terapéutico y profesional las visitas programadas a la Biblioteca de Santiago y otras instalaciones culturales.
- La **Universidad Tecnológica Metropolitana**, es el órgano coordinador de estas actividades, favoreciendo el acceso a la biblioteca y de otras instituciones culturales, tanto de los pacientes duales como de sus familias.

## 5.2 ¿Dónde se realiza?

Biblioteca de Santiago. Matucana Nº 151, Santiago, Chile.  
Días Jueves desde el mes de Octubre a Noviembre del 2008.  
Dirección Web: <http://www.bibliotecadesantiago.cl/>

## 5.3 ¿A quién está dirigido el programa?

Usuarios del Hospital de Día (HD), del Hospital del Salvador, con patología dual, es decir, portadores de una patología psiquiátrica asociada al abuso o dependencia de alguna sustancia psicoactiva. La patología debe estar compensada o en vías de compensación. Estos pacientes tienen un alto grado de autonomía y cuentan con un soporte familiar.

## 5.4 ¿Qué es el Hospital de Día?

El Hospital de Día del Salvador es institución que dirige un **Programa de Rehabilitación para Pacientes Duales**, que nos plantea que la salud es el resultado de la interacción del medio social, familiar, de los estilos de vida, culturales, organizacionales y biológicos; de modo que la rehabilitación debe llevarse a cabo dentro y fuera del sistema de salud, salvaguardando la dignidad personal y los derechos humanos de los pacientes y sus familias.

## 5.5 ¿Qué se pretende lograr?

### Objetivos:

- Contribuir mediante la lectura, al mejoramiento de la calidad de vida de los pacientes duales, a través del desarrollo de las habilidades sociales, cognitivas y emocionales.
- Elevar el nivel de funcionalidad personal y social, potenciando el correcto uso de los espacios comunitarios de la biblioteca, privilegiando

conductas contrarias al mundo de la droga que ayuden al reestablecimiento de las relaciones familiares saludables, así como a la reinserción social.

### 5.6 Requisitos

Participan de este programa los usuarios que se encuentran con la **patología subyacente compensada**, aspecto fundamental para otorgar un mínimo aceptable a fin de participar en las actividades regulares de la biblioteca, todos ellos participan actualmente y adhieren al tratamiento del Hospital de Día del Salvador.

### 5.7 Servicios

- Tarjeta socio gratuita de la Biblioteca
- Préstamo a domicilio
- Visitas Guiadas
- Acceso a Internet
- Acceso a películas
- Acceso semanal a la oferta programática de la biblioteca por email.
- Préstamo de salas para uso exclusivo de los usuarios en horarios fijos.
- Taller de orientación – contención, para familiares de usuarios
- Talleres de estimulación lectora usuarios
- Préstamo de sala habilitada para servicio de almuerzo.

## **Conclusión: La importancia de informarse y formarse**

“Todos tenemos derecho a entender” Fonadis.

Esta publicación pretende servir de apoyo e inspiración a los colegas bibliotecarios y personal de servicio de la biblioteca, para invitarles al camino de informarse y formarse, con el objetivo de mejorar nuestra comprensión de la discapacidad psiquiátrica y juntos podamos satisfacer el reto de dar atención y servicio a las personas con necesidades especiales y/o discapacidad psiquiátrica. El objetivo último será lograr que los servicios de biblioteca para este grupo vulnerable, sea una parte de los servicios básicos de nuestra biblioteca pública.

## Bibliografía

- 1.- Cohen, Yudy. (2007) “Reglas de etiqueta frente a una persona con discapacidad: Sugerencias para relacionarse con las personas con discapacidades”. United Spinal Association. Disponible en: [http://www.discapnet.es/Discapnet/Castellano/Documentos/Tecnica/reglas\\_etiqueta.htm](http://www.discapnet.es/Discapnet/Castellano/Documentos/Tecnica/reglas_etiqueta.htm)
- 2.- IFLA/UNESCO. (1994) “Manifiesto de la UNESCO de la Biblioteca Pública” Disponible en: <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/span.htm>
3. - Irvall, Birgitta, Skat Nielsen, Gyda. (2008) [PDF] “Directrices para servicios bibliotecarios dirigidos a personas con demencia”. (IFLA Professional Report No.105) Trad. M<sup>a</sup> Lourdes Moreno Pascual  
Disponible en:  
<http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/Profrep105.pdf>
- 4.- Meneses Tello, (2008) “Servicios bibliotecarios para grupos vulnerables: la perspectiva en las directrices de la IFLA y otras asociaciones”. Inf. & Soc: Est., João Pessoa, v.18, n.1, p.p. 45-66, jan - abr. Disponible en:  
<http://www.okara.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/viewPDFInterstitial/1639/1652>
- 5.- Pautas para Bibliotecas al Servicio de Pacientes de Hospital, Ancianos y Discapacitados en Centros de atención de larga duración. (2001) Compiled by a working group chaired by Nancy Mary Panella under the auspices of the Section of Libraries Serving Disadvantaged persons. 2001. (Spanish Translation of Professional Report No. 61). Disponible en  
<http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-69s.pdf>

6.- Vall-Casas, Aurora. (2007) "Reflexiones en torno a un perfil profesional: Los bibliotecarios de las bibliotecas de pacientes en España". Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud. Disponible: <http://www.recercat.net/handle/2072/4784>

## **Recursos Web Internacionales**

1.- Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF). Disponible: <http://www.who.int/classifications/icf/en/>

2.- Discpanet. Disponible: [www.discapnet.es](http://www.discapnet.es)

3. - Enable. Rights and Dignity of Persons with Disabilities. Disponible: <http://www.un.org/disabilities/>

4. - Libraries Serving Disadvantaged persons IFLA  
Disponible: <http://www.ifla.org/VII/s9/lstdp-publications.htm>

5.- Naciones Unidas. Convención sobre los derechos de las personas con Discapacidad  
Disponible: <http://www.un.org/spanish/disabilities/convention/qanda.html>

6.- RUSA. "Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professionals." *RQ*, 36 (Winter 1996) 200-3.  
Disponible: [http://www.infopeople.org/training/past/2008/ref-int-acad/Behav\\_guidelines.doc](http://www.infopeople.org/training/past/2008/ref-int-acad/Behav_guidelines.doc)

7.- Solidaridad Digital. Disponible: <http://solidaridaddigital.discapnet.es/>

## Chilenos

1.- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (BCN). “Normas sobre integración, franquicias y accesibilidad para personas con discapacidad”.

Disponible: [http://www.bcn.cl/leyes\\_temas/leyes\\_por\\_tema.2006-02-06.6162636954](http://www.bcn.cl/leyes_temas/leyes_por_tema.2006-02-06.6162636954)

2.- Centro Leo Kanner. Disponible: <http://www.centroleokanner.cl/>

3.- Fondo Nacional de la Discapacidad. (FONADIS). Disponible: <http://www.fonadis.cl/>

4.- Ministerio de Salud. (MINSAL) <http://www.minsal.cl/>

5.- Rostros nuevos.cl Disponible: <http://www.rostrosnuevos.cl/>

## Anexos

### Anexo I.- Glosario básico de términos relacionados con las Discapacidades Psíquicas\*

- ▶ **Autismo** El Síndrome Autista que consiste en un trastorno profundo del desarrollo, que afecta las capacidades de relación, comunicación y flexibilidad de la conducta. Las características que presentan las personas autistas son: Dificultad para usar el lenguaje o ausencia de él. Indiferencia al medio que lo rodea. Desconocimiento de su propia identidad. Falta de comunicación con otras personas. Ausencia de contacto visual. Incapacidad para jugar y simbolizar su realidad con el juego. Movimientos repetitivos y estereotipados. Falta de iniciativa propia.
  
- ▶ **Psicosis Orgánica** Síndrome clínico producido por una lesión que afecta al funcionamiento cerebral y que cursa con acusado deterioro de la orientación, la memoria, la comprensión, la habilidad para el cálculo, la capacidad de aprendizaje y el juicio.
  
- ▶ **Paranoia** Conjunto de desórdenes psicóticos que originan un estado de delirio sistemático. El enfermo crea un complejo sistema lógico pero partiendo de premisas falsas y termina por sentirse víctima de ciertas persecuciones o bien valorando excesivamente sus propias capacidades.
  
- ▶ **Esquizofrenia** Enfermedad mental del grupo de la psicosis, de carácter grave, caracterizada por la escisión de la personalidad, trastornos del pensamiento (delirios, alucinaciones) y pérdida de contacto con la realidad. Características: la negación de la enfermedad, alteración del sentido de sí mismo, cambio en las emociones, aislamiento, falta de motivación, angustia y depresión.

\* Fuente: FONADIS

▸ Depresión Bipolar La depresión bipolar, es un trastorno que cursa con fases de manía o euforia y depresión. La fase maníaca se caracteriza por la aparición de un período de elevación del estado de ánimo, anormal, expansivo e irritable, de al menos una semana de duración. La fase depresiva es en muchos sentidos el polo opuesto de la manía. [...] Durante el episodio depresivo se experimentan abatimiento, inhibición de la actividad intelectual, cambios del apetito, peso y de la actividad sicomotora, falta de energía; sentimientos de subvaloración o de culpa; dificultad para concentrarse o tomar decisiones, y pensamientos recurrentes de muerte o ideación, planes o intentos suicidas. También se observan alteraciones físicas en el curso de la fase depresiva: la musculatura parece lacia, la expresión del rostro se paraliza y los movimientos se hacen más lentos.

## **Anexo. II. 4ª Sesión Taller Animación lectora.**

Fecha: Jueves 16 de octubre de 2008

Lugar: Biblioteca de Santiago, sala 3.

Hora: 13:00 a 14:00

Duración: 1 hora

Usuarios asistentes: 20 (13 pacientes, 1 psicólogo, 4 familiares adultos y 2 niños de entre 11 a 12 años)

### **1.- Objetivos específicos:**

- Conocimiento de sí mismo usuarios
- Reconocer fortalezas y debilidades individuales.
- Enfrentar la adversidad usuarios.
- Valoración de quienes acompañan en el proceso de sanación

### **2.- Estrategia:**

#### 2.1 Antes:

- Apertura: Descripción de relatos familiares o tradiciones familiares orales: Trauko, Tue Tue, fantasmas, historias de familia.
- Temas de conversación grupal:
  - Las historias familiares que conocimos de niños: Fábulas, relatos orales de la tradición o familiares.
  - La vida y obra de Hans Cristian Andersen hace doscientos años atrás.
- Antecedentes de la historia que se relatará: Descripción de la vida y obra de Hans Cristian Andersen, con énfasis en la similitud con la historia del Patito Feo.

#### 2.2 Animación lectora:

- Lectura en voz alta: Historia clásica. "El Patito feo"

### 2.3 Después de la lectura:

- Cierre: “Y colorín colorado, este cuento se ha acabado. Si me lo vuelvo a encontrar se los vuelvo a contar”.
- (Aplausos)

## 3.- Evaluación experiencia grupal:

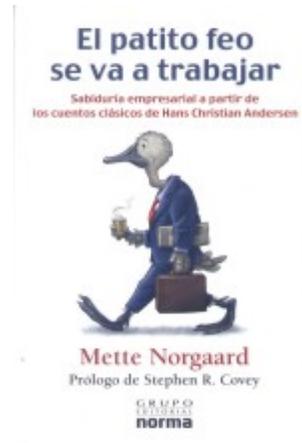
### 3.1 Temas de reflexión:

- ¿Ha tenido una experiencia similar a la del patito feo en su vida?
- ¿Cuales eran las fortalezas y debilidades de patito feo?
- ¿Qué significados tienen para uds. la frase: “Poco importa nacer en un corral de patos, siempre y cuando se salga de un huevo de cisne”?
- ¿Han tenido la experiencia de conocer a cisnes?
- ¿Tiene actualmente cisnes en sus vidas?
- ¿Cómo podemos ayudarnos unos a otros a ser cisnes?
- Otros cuentos clásicos que nos enseñan a valorar a quienes nos rodean: “El traje nuevo del emperador”.

## 4. Recursos:

### 4.1 Literarios:

- Hans Cristian Andersen. Real Ministerio de Relaciones Exteriores de Dinamarca: Dinamarca, 1996.
- Norgaard, Mette. El patito feo se va a trabajar. Granica: Barcelona, 2006.



#### 4.1.1 Sinopsis del libro:

"El patito feo se va a trabajar" presenta lo que las personas, en el trabajo y en la vida, pueden aprender de los seis cuentos clásicos más importantes de Hans Christian Andersen y del comportamiento de los protagonistas de sus relatos. La obra presenta una estructura que sigue para los seis cuentos. Primero presenta una sinopsis de cada uno de los cuentos, seguida específicamente con una sección titulada "sabía qué" donde se explican los conceptos del cuento. Se presenta el cuento completo y posteriormente los comentarios de la autora y la explicación respectiva.

#### 4.2 Recursos materiales:

- Sala especialmente habilitada para clases o sesiones.  
(Iluminación, confortable y silenciosa)
- Sillas confortables

#### 5. Comentarios mediadora:

Inicio 13:00

La sesión se realiza con acuerdo de los participantes después de almuerzo, la convocatoria es libre. Quienes desean pueden asistir a las otras actividades dispuestas en la biblioteca.

Asisten 20 usuarios (familiares, pacientes y 1 terapeuta). Todos están animados, preguntan que vamos a ver, algunos son caras nuevas en los talleres, por lo cual la mediadora se presenta una vez más.

Apertura de la sesión

Les digo ya es hora de comenzar a leer, y que hoy será el “Patito feo”.

- ¿Es larga la lectura? Dice Jx. (Hombre, 36 años).
- No. Unas 6 hojas, pero uds. Ya están grandes para aguantarla ¿no?. (Mediadora).
- Risas.
- Y ese libro ¿Cual es? Pregunta Yx (mujer,42 años)
- El patito feo se va a trabajar. Un libro utilizado en el ámbito de las empresas, para examinar y comentar las dificultades que nos encontramos en el contacto con otros. Tengo otro de la vida de Andersen, miren la fotografía, era feo ¿no? Y aquí lo pintaron lindo. (Muestro la fotografía y la paso a Chx (Hombre, 48 años)
- (Risas)
- No, no es tan feo...a coro.
- Oye pasa el libro para mirar Chx!! Yx ( Mujer, 25 años)
- No hay apuro, todos lo pueden ver. (Mediadora).
- Bueno chicos, acordémonos del tiempo en que no nos pedían ser ni inteligentes ni lindos por que éramos lo regalones de la casa. Nos contaban historias y relatos familiares. Andersen nos escribe de lo que escucho y vivió hace 2000 años...
- ¿Cuándo nació? Csx, (mujer, 47 años)
- En 1805. (Mediadora).
- Yo me acuerdo de fantasmas, le saque una foto a uno...Dx (mujer, 20 años).
- Si, ¿y sabes lo que hay que hacer cuando aparece un fantasma? (Mediadora).
- No. Dx

- Yo sí, decirle garabatos. Yx ( Mujer, 25 años)
- Risas (Todos)
- Mi abuela me decía que un ave Maria bastaba... (Mediadora).
- Sí, se reza así "Ave María purísima sin pecado concebida". Gx (mamá, 48 años)
- ¿Conocen otras historias? La pueden contar el Trauko al Chx que es Colombiano? (Mediadora).
- Es un barco fantasma, aparece en Chiloé, una isla. (Todos)
- Bueno les comencare a contar la historia de la vida y obra de Hans Cristian Andersen. El ha escrito varios cuentos que conocemos, la Sirenita, el duende de la tienda, El abeto... Uno de ellos es un cuento autobiográfico. "El Patito feo".
- Se describe a rasgos generales por que se le recuerda hoy películas de Disney, premio a la literatura infantil y juvenil, prestigio, etc. Se relata las dificultades que tuvo en vida antes de ser reconocido en vida.  
Relato de su vida: "El patito feo es el mas autobiográfico de sus cuentos, el autor a semejanza del patito, era pobre, dependiente de personas que no lo entendían, atormentado y maltratado en ocasiones, lleno de sentimiento de inferioridad y soportó tiempos difíciles y con dudas sobre su propio valor. Andersen tendía a la lástima y dramatización de si mismo, hipocondríaco. En su niñez su familia era pobre y poco respetable. Su abuela había estado en la cárcel por tener hijos ilegítimos, su abuelo vivía en un asilo de locos y su media hermana trabajaba en un burdel. Fue un niño afeminado y feo. Sin embargo se abrió camino, obtuvo apoyo del rey y se convirtió en uno de los autores mas queridos del mundo". Fuente: Norgaard.2006, pp. 62-62. (Mediadora).
- Comentarios. ¿Saben lo que es ser hipocondríaco? (Mediadora).
- Sí que a uno le duele todo, se enferma por todo... Pobre. (Todos)
- No es tan feo...Cx (32 años)

- Pero Miguel Ángel no era homosexual. ¿Cual es el problema? Cx.
- Hace doscientos años en una ciudad pequeña eso era mal visto, era como ser débil. (Mediadora).

Se inicia la lectura

- Lectura en voz alta: Historia clásica. "El Patito feo" Norgaard.2006, pp. 63-75. (Mediadora). (10 minutos aprox.)
- "Y colorín colorado, este cuento se ha acabado. Si me lo vuelvo a encontrar se los vuelvo a contar". (Mediadora).

- (Aplausos) Todos.

Temas de reflexión:

- ¿Ha tenido una experiencia similar a la del patito feo en su vida?
- Cuentan su experiencias con autoestima baja, dificultades...(Todos)
- ¿Cuales eran las fortalezas y debilidades de patito feo?(Mediadora).
- Era humilde, no orgulloso, no se olvido de su pasado (Todos)
- ¿Qué significados tienen para uds. la frase: "Poco importa nacer en un corral de patos, siempre y cuando se salga de un huevo de cisne"? (Mediadora).
- Si las dificultades nos hacen fuertes. Mx (Mujer, 38 años)
- Podemos ayudar a otros, como Yx al Chx (Mediadora).
- ¿Yo? No, lo reto. Yx. (Risas) Todos.
- También lo refuerzas, claro que a tu manera, lo cuidas. (Mediadora).
- Ah bueno. Yx (Todos afirman la idea)
- Comprendemos mejor cuando hemos pasado por las mismas dificultades, no condenamos... (Mediadora).
- ¿Han tenido la experiencia de conocer a cisnes? (Mediadora).
- Recordamos a familiares que nos apoyan en el proceso terapéutico. (Todos)
- Nosotros nos recordaremos como cisnes cuando terminemos este proceso de sanación. Todos somos cisnes. (Mediadora).
- Todos comentan, afirman y se miran unos a otros.
- ¿Tienen actualmente cisnes en sus vidas? (Mediadora).

- Si él es mi cisne. Mx.
- Ella es mi cisne. J(Familiar pareja Hombre, 42 años)
- ¿Cómo podemos ayudarnos unos a otros a ser cisnes? (Mediadora).
- Recuerden el cuento “El traje nuevo del emperador”. A veces no queremos ver o escuchar la verdad. (Mediadora).
- Comentamos las consecuencias de los amigos permisivos o gente que esta sólo en los tiempos buenos, cuando tenemos dinero, trabajo y salud, y frente a los problemas desaparecen. (Todos)
- Los cisnes nos dicen que debemos tomar los medicamentos, cumplir los compromisos ...(Todos)

Cierre:

- ¿Les gusto la actividad de hoy? (Mediadora).
- Si. (Aplausos) (Todos).
- Están todos muy motivados (Psicóloga)
- Hasta el próximo jueves entonces. (Mediadora).

Fin de la sesión: 13:00

**Serie Bibliotecología y Gestión de Información.**

*Títulos publicados 2008*

Nº 34 Partidos políticos en Chile: Una mirada desde la Gestión de la Información. Georgina Caniffrú.

Nº 35 Leer y escribir en la web social: uso de blogs, wikis y multimedia compartida en educación. Cristian Cabezas Mardones.

Nº 36 Lecturas sobre la profesión de bibliotecario, las bibliotecas, los libros y la lectura. Mariela Ferrada.

Nº 37 Web, bibliotecas y fomento de la lectura. Enrique Ramos Curd.

Nº 38 Pautas para un trabajo de investigación en Bibliotecología. Héctor Gómez Fuentes y Beatriz Mercado Martinic.

**Edición Limitada : treinta ejemplares**  
**Disponible en : <http://eprints.rclis.org>**

## NORMAS DE PUBLICACION

- **Objetivos**

La **Serie Bibliotecología y Gestión de Información** tiene por objetivo difundir la productividad, académica, las investigaciones y las experiencias de profesionales del área de la de Bibliotecología y Ciencia de la Información y del sector afin al mundo del libro y la lectura.

- **Alcance y política editorial**

Los trabajos a ser considerados en la Serie Bibliotecología y Gestión de Información, deben ser inéditos, no publicados en otras revistas o libros. Excepcionalmente el Comité Editorial podrá aceptar artículos que no cumplan con este requisito.

- **Arbitraje:** Los artículos recibidos serán sometidos a evaluación, a recomendación del Director de la Serie, donde el Comité Editorial enviará los trabajos a árbitros independientes para su aceptación o rechazo. En este último caso, se emitirá un informe al autor/a donde se señalen las razones de la decisión. El Comité Editorial podrá solicitar trabajos a autores de reconocido prestigio, quienes no serán sometidos al proceso de evaluación por árbitros.

- **Forma y preparación de manuscritos**

- **Extensión:** El artículo deberá tener una extensión entre 12 y 100 páginas, tamaño carta, espacio 1,5, cuerpo 12, incluidos gráficos, cuadros, diagramas, notas y referencias bibliográficas.

- **Idiomas:** Se aceptan trabajos en castellano, portugués e inglés, los cuales serán publicados en su idioma original.

- **Resumen y palabras claves:** El trabajo deberá tener un resumen en español e inglés en la primera página, de no más de 200 palabras, que sintetice sus propósitos y conclusiones más relevantes. De igual modo, deben incluirse tres palabras claves, que en lo posible no se encuentren en el título del trabajo, para efectos de indización bibliográfica.

- **Nota biográfica:** En la primera página, en nota al pie de página, deben consignarse una breve reseña curricular de los/as autores/as, considerando nacionalidad, título y/o grados académicos, desempeño y/o afiliación profesional actual y sus direcciones de correo electrónico, para posibles comunicaciones de los/las lectores/as con los autores/as.

- **Referencia bibliográfica:** Utilizar para las referencias bibliográficas la modalidad de (Autor, año) en el texto, evitando su utilización a pie de página. Ejemplo: (González, 2006). Agregar al final del texto, la bibliografía completa. Sólo con los/las autores/as y obras citadas, numeradas y ordenadas alfabéticamente. Para el formato de la bibliografía, utilizar la "Guía para la presentación de referencias bibliográficas de publicaciones impresas y electrónicas" disponible en formato electrónico en : <http://eprints.rclis.org/archive/00005163/01/ReferenciasBibliograficas.pdf>

- **Derechos:** Los derechos sobre los trabajos publicados, serán cedidos por los/as autores/as a la **Serie**.

- **Investigadores jóvenes:** El Comité Editorial considerará positivamente el envío de trabajos por parte de profesionales y/o investigadores/as jóvenes, como una forma de incentivo y apoyo a quienes comienzan su carrera en investigación.

- **Ejemplares de cortesía:** Los/as autores/as recibirán un ejemplar de cortesía del trabajo publicado.

- **Envío de manuscritos**

Todas las colaboraciones deberán ser enviadas impresas en duplicado. Los autores/as podrán remitir sus artículos en CD, o al correo electrónico: [hector.gomez@utem.cl](mailto:hector.gomez@utem.cl) , en programa Word (office).