

# ORIENTACIÓN PARA HOSPITALES Y PROVEEDORES DE CUIDADOS DE SALUD

## QUE ATIENDEN A PERSONAS CON SORDERA O DISCAPACIDADES AUDITIVAS

### 1. Igualdad de acceso:

Las personas con sordera o discapacidades auditivas deben tener un acceso equitativo a la comunicación como al igual que aquellos que no padezcan una pérdida de audición. La igualdad de acceso es fundamental para reducir el riesgo de diagnósticos erróneos, retrasos en el tratamiento y cuidado inadecuado al paciente.

#### ¿SABÍA QUE?

Según la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, las entidades son responsables de cubrir el acceso a las comunicaciones.

### 2. Enfoque individualizado:

Proporcionar acceso puede incluir, entre otros, el lenguaje de señas americano, intérpretes de ASL certificados, intérpretes de sordera certificados, servicios de retransmisión de video, transcripción en tiempo real del acceso a la comunicación, bucles de inducción auditiva o conversión de voz a texto. Dado que el acceso es diferente para cada persona, lo mejor es confirmar el método de comunicación preferido con cada individuo.

#### ¿SABÍA QUE?

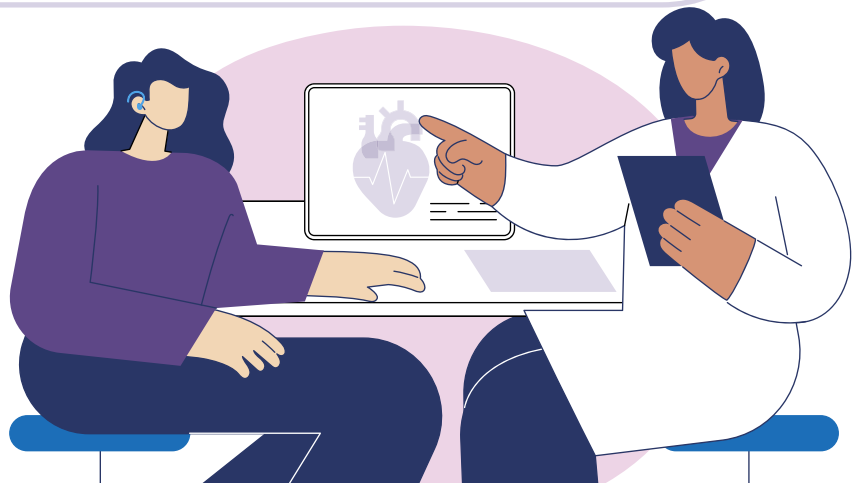
Las personas pueden necesitar distintas formas de acceso a la comunicación en distintos momentos. Para una comunicación breve y directa, una nota escrita puede ser un método de comunicación adecuado, mientras que sería más apropiado proporcionar un intérprete para comunicaciones complejas e interactivas.

### 3. Comuníquese directamente:

Mantenga contacto visual, hable despacio y con claridad independientemente del método de comunicación.

### 4. Garantizar la comprensión:

Puede que se necesiten adaptaciones adicionales de la comunicación para garantizar



la comprensión y la toma de decisiones informadas. Proporcionar un resumen detallado al paciente es una medida, entre otras, que puede adoptarse para confirmar la información y reducir el riesgo de malentendidos que podrían afectar al cuidado y los resultados del paciente.

### 5. Más allá del paciente:

Los padres o tutores, cónyuges o cuidadores del paciente pueden tener sordera o discapacidades auditivas y necesitar acceso a la comunicación. Es importante que el acceso se extienda más allá del paciente, a las personas implicadas en su cuidado.

### 6. Políticas de fácil acceso:

Se recomienda que los hospitales hayan establecido políticas y procedimientos de acceso a la comunicación que estén disponibles y sean de fácil acceso para proveedores, pacientes y visitantes. Hacer que estas políticas y procedimientos estén disponibles a través de un portal garantiza unas directrices claras, mejorando los estándares de comunicación dentro del entorno del cuidado de la salud.

### 7. Adaptaciones por adelantado:

La creación de un espacio en el que las personas puedan identificar su necesidad de adaptación y solicitar la adaptación de su elección antes de las citas garantiza que los servicios sean accesibles a todos los pacientes. Al abordar de forma proactiva las necesidades de adaptación, los profesionales de cuidado de la salud pueden adoptar las medidas necesarias para reducir los retrasos en el tratamiento. La comunicación puede requerir más tiempo. Es una buena práctica asignar tiempo adicional a las citas para tener en cuenta estas adaptaciones.

### 8. Comunicación visual:

Una combinación de señalización escrita y fotográfica disponible en espacios comunes, o dentro del portal de un proveedor, pueden servir como medio alternativo para transmitir indicaciones esenciales, instrucciones, advertencias y otra información importante.

### 9. Intérpretes adecuados:

Los intérpretes certificados son profesionales formados y dotados de las habilidades necesarias para facilitar eficazmente la comunicación en entornos del cuidado de la salud y reducir el riesgo de resultados adversos que pueden derivarse de una comunicación imprecisa o incompleta.

#### ¿SABÍA QUE?

Nunca se debe confiar en los niños para interpretar, sea cual sea la situación. Por diversos motivos, no se recomienda que



## ¿SABÍA QUE? (CONT.)

los familiares interpreten. Por lo general, los familiares no son intérpretes formados y pueden malinterpretar o malentender inadvertidamente la información médica, lo que aumenta la falta de comunicación entre los profesionales del cuidado de la salud y los pacientes.<sup>1</sup>

### 10. Preservar las señales:

Proporcionar mascarillas transparentes demuestra que se entienden las preferencias comunicativas y las necesidades de accesibilidad de las personas con sordera o discapacidades auditivas.

## ¿SABÍA QUE?

Las máscaras transparentes conservan importantes señales visuales y de comunicación, como las expresiones faciales y los movimientos de la boca, que son esenciales para transmitir el tono, la emoción y el énfasis en la comunicación.

### 11. Conectividad a Internet:

Internet potente y de alta velocidad garantiza una comunicación fluida en tiempo real<sup>2</sup>, que puede ser fundamental en situaciones de emergencia o cuando se necesita atención médica urgente.

## ¿SABÍA QUE?

Muchas tecnologías de apoyo dependen de la conectividad a internet para funcionar óptimamente, como los servicios de subtítulo, el software de conversión de voz a texto y los servicios de interpretación a distancia.

### 12. Mantenimiento y formación:

Las evaluaciones periódicas de mantenimiento y la formación continua sobre tecnologías de apoyo a la comunicación permiten a los profesionales del cuidado de salud atender con prontitud las necesidades de los pacientes, especialmente en situaciones de emergencia. El acceso rápido a los recursos de formación maximiza la eficacia de las tecnologías, fomentando la eficiencia y la accesibilidad.



1 ADA Requirements: Effective Communication | ADA.gov

2 NAD - Minimum Standards for Video Remote Interpreting Services in Medical Settings

---

### 13. Desarrollo profesional:

La integración de la formación anual en sensibilización para personas con sordera y discapacidades auditivas en la educación del cuidado de la salud y el desarrollo profesional mejora la eficacia general de los profesionales de la salud a la hora de atender a diversas comunidades de pacientes. La DDHH está disponible para proporcionar formación sin costo alguno.

