



Comunicación eficaz con pacientes sordociegos durante una pandemia

Los Centros para el control y la prevención de enfermedades (CDC) advierte que el distanciamiento social es una de las formas de prevenir eficazmente que las personas se expongan durante una pandemia. Para las personas sordas y ciegas, el distanciamiento social puede crear una barrera de comunicación, especialmente para aquellos que dependen de la comunicación táctil. Los proveedores de atención médica y otros deben tener en cuenta que incluso con distanciamiento social, sus obligaciones bajo las leyes y regulaciones federales prohíben la discriminación por motivos de discapacidad.

La [Ley de Estadounidenses con Discapacidades y la Ley de Rehabilitación](#) requiere que los proveedores de atención médica y las entidades cubiertas proporcionen un acceso efectivo a la comunicación con las personas sordociegas. El acceso efectivo a la comunicación es particularmente crítico en entornos de atención médica donde la falta de comunicación puede dar lugar a diagnósticos erróneos, tratamiento médico inadecuado o retrasado. Se ofrecen los siguientes consejos para ayudar a los proveedores a cumplir con la ley federal:

Mejores prácticas para una comunicación eficaz

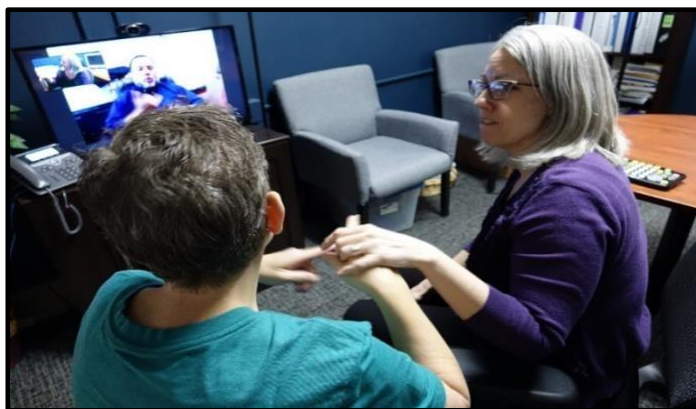
- Diga claramente su nombre y cargo y repita esta introducción si hay varios miembros del personal involucrados para que el paciente pueda identificar quién está hablando con ellos.
- Pregúntele a la persona sordociega cuál es su modo de comunicación preferido. Las adaptaciones varían, según la pérdida de visión y audición de una persona. Algunos requieren el tacto para comunicarse o el posicionamiento cerca del altavoz.
- Si el paciente usa lenguaje de señas para comunicarse, busque inmediatamente un intérprete con licencia y calificado para trabajar con personas que tienen pérdida auditiva y visual. Durante una pandemia, los intérpretes disponibles para trabajar en entornos de atención médica pueden ser escasos. Bríndeles el equipo de protección personal e instrucciones sobre cómo usarlo de manera segura.
- La pérdida de visión puede presentarse de varias formas. Ajuste los asientos y la iluminación a pedido.
- Los pacientes pueden traer tecnología adaptativa. Se recomienda que las instalaciones médicas también tengan dispositivos de comunicación con aplicaciones precargadas. Asegúrese de que haya una conexión Wifi confiable.
- Un acompañante que actúa como guía humano vidente puede estar con la persona sordociega. Estas personas no sustituyen a un intérprete calificado y con licencia. Sin embargo, permita que el acompañante permanezca con el paciente sordociego para brindar apoyo de acceso ambiental.
- Sea paciente: Ser claro y conciso con la información es fundamental y la comunicación puede prolongarse cuando se trabaja con personas con privación sensorial dual.

Otros métodos de comunicación que pueden ser efectivos si no hay un intérprete disponible:

- Marcadores gruesos y oscuros, papel amarillo o una pizarra de borrado en seco.
- Teléfonos, tabletas, portátiles, preferiblemente con Wifi para poder utilizar determinadas aplicaciones de comunicación.
- Tarjetas de comunicación que utilizan imágenes o símbolos para señalar y comunicar información.
- Dispositivos de audición.
- Deletrear en la palma de la mano: Trace las letras con el dedo índice en la palma de la mano del paciente sordociego para que pueda sentir las letras. Utilice todas las letras mayúsculas, excepto la letra "I".

Consejos de telesalud:

- Es posible que se necesiten intérpretes táctiles de lenguaje de señas para brindar servicios de interpretación en el lugar para citas telefónicas y por video a distancia. Los intérpretes locales que conocen al paciente sordociego pueden sentirse cómodos interactuando directamente. Determine si la comunicación es comprensible mientras usa el equipo de protección aprobado.
- Utilice cámaras web que no se autoenfocan y que permitan enfocar/zoom.
- El fondo debe ser sólido, preferiblemente negro, para proporcionar contraste.
- El intérprete debe usar una blusa sin estampado que contraste con el color de su piel.
- Asegúrese de que el intérprete esté iluminado desde el frente, sin reflejo. Sin iluminación por detrás.



El paciente sordociego con un intérprete en persona utiliza señas táctiles para transmitir lo que el médico está diciendo a través de una videoconferencia.

Para obtener más información relacionada con la prestación de adaptaciones y/o la obtención de intérpretes calificados, comuníquese con DSDHH en www.ncdhhs.gov/dsdhh o (919) 527-6930.

