

Comunicación efectiva con las personas con discapacidades

La ley federal requiere a las entidades comprendidas, tales como los centros de pruebas de COVID-19 y otras instalaciones médicas, que se aseguren de que su personal se comunique con las personas con discapacidades de manera efectiva. Existen muchos tipos de discapacidades, algunas son visibles, otras invisibles, y cada persona tiene sus propias necesidades y preferencias particulares. La mejor manera de proceder es preguntando a la persona cómo se le puede apoyar durante el proceso de la prueba. A continuación, encontrará consejos y pautas para ayudar a comunicarse de manera efectiva.

Pasos para el éxito

- 1. Preséntese.** Diga: "Hola, mi nombre es ____ y estoy aquí para ayudarlo. Siento mucho que no se sienta bien. Vamos a hacer una prueba rápida y fácil para saber si tiene COVID-19. Soy un (nombra tu trabajo). Me veo diferente de la imagen en mi identificación porque (estoy usando EPP para mantenerme sano, mantener a otros seguros, etc.)".
- 2. Explique la situación.** Explique de forma clara y sencilla cómo hará la prueba de COVID-19, y por qué es importante. Explique cuándo se pueden esperar los resultados de la prueba y cómo recibirán los resultados.
- 3. Pregunte por las preferencias.** Pregunte si la persona tiene alguna preferencia sobre cómo se le hace la prueba. ¿Necesitan ayuda con algo?
- 4. Obtenga permiso.** Solicite permiso antes de administrar la prueba.

Consejos generales para el éxito

Claridad. Mantenga sus instrucciones claras y simples. Hable despacio y explique cuándo terminará el proceso. Evite frases que tengan más de un significado, como "esta línea está volando", ya que pueden ser confusas.

Paciencia. Sea paciente y repita las instrucciones o preguntas varias veces si es necesario.

Escuche. Dele tiempo a la gente para hablar y no tenga miedo de pedir una aclaración si la necesita. Si no entiende lo que alguien está diciendo, intente hacer preguntas "sí" o "no".

Respeto. Hable primero con la persona, no con el acompañante o asistente, a menos que así se le solicite. Por ejemplo, si alguien está utilizando un intérprete de Lenguaje de Señas Estadounidense (ASL), mire a la persona y no al intérprete.

Tono. Recuerde, las personas se ajustan al tono emocional que usted establece, así que sonría, mantenga la calma y sea amigable.

Consejos para situaciones específicas

Si una persona tiene una **discapacidad de movilidad**, pregunte si le gustaría recibir ayuda.



Si una persona tiene una **discapacidad visual o es ciega**, no hay necesidad de gritar. Explique cada paso antes de hacerlo.



Si una persona tiene un **animal de servicio**, no acaricie ni interactúe con el animal.



Discapacidades intelectuales y autismo

Tiempo. Dé tiempo adicional para que la persona procese lo que está diciendo y responda.

Sencillo. Use palabras y oraciones cortas, y proporcione información precisa y honesta. Algunas veces, las imágenes y los objetos pueden ayudar a ilustrar sus palabras: señale la fotografía en su identificación, mientras dice quién es usted, y señale a cualquier equipo de protección al hablar sobre ello.

Tranquilice. Repita los conceptos tranquilizadores. Por ejemplo, "Puede sentir miedo. Está bien. Le haremos esta prueba para ver si está enfermo y ayudarlo a sentirse mejor".

Social. A veces las personas pueden comportarse de manera diferente de lo que espera. Pueden mirarlo desde un ángulo extraño, reírse o emitir una risilla inapropiadamente, o parecer no tomarse la situación seriamente. No interprete estos comportamientos como engaño o falta de respeto.

Sordos y Personas con Dificultad Auditiva

Establezca **contacto visual** con la persona, no con el intérprete.

Ofrezca **lápiz y papel**, escriba lentamente y deje que la persona lea mientras usted escribe. Mantenga las instrucciones simples y en tiempo presente.

Algunas personas sordas o con problemas de audición se comunican mediante ASL. Es posible que necesite tener un **intérprete calificado** en el sitio.

Si **no puede obtener un intérprete**, puede usar la Interpretación remota por video (VRI). Piense en ello como usar *FaceTime* o *Skype* para acceder a un intérprete. Para más información sobre VRI: www.nad.org/resources/technology/video-remote-interpreting/

Los sitios de pruebas pueden **contratar servicios VRI** para ser utilizados con previa cita o estar disponibles a pedido.

Para obtener más información, puede consultar los "Consejos para personal de servicios de emergencia" del Proyecto REDD, desarrollados por Texas A&M: <http://disabilitytips.tamu.edu/>

