GUIA DE COMUNICACIÓN EFICAZ CON PERSONAS SORDAS en el ámbito sanitario.

FIAPAS
CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE FAMILIAS DE PERSONAS SORDAS
Declarada de Utilidad Pública

aspasor
Asociación de Padres, Madres y Amigos de las Personas Sordas de Álava

Aragón Kalea 11,
01003 Vitoria-Gasteiz
+34 945 287 392
info@aspasor.org
aspasor.org

Colaboradores:

ARABAKO FORU ALDUNDIA
Gizarte Ongizaterako Foru Erakundea
Instituto Foral De Bienestar Social
DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA

Fundación ONCE

Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko Udala

Vital gizarte ekintza obra social

En la consulta, muchos de los problemas de comunicación son sólo cuestión de barreras. Nos referimos a aquellas que impiden desarrollar una comunicación eficaz con el paciente sordo.

Esta breve **guía**, pretende ofrecer al profesional sanitario estrategias sencillas y prácticas para el tratamiento y comunicación con las y los pacientes sordos y/o con discapacidad auditiva.

Consejos útiles que les ayuden a establecer una comunicación efectiva que facilite la labor de los facultativos.

Las personas sordas necesitan apoyos que faciliten su acceso a la red sanitaria.

ayudanos a romper barreras de comunicación en la consulta!

Antes de la consulta:

Tanto a la hora de concertar una cita sanitaria, como en los momentos previos a la misma, existen sencillas estrategias que ayudarán a facilitar el acceso de las y los pacientes sordos al sistema sanitario.

- **Cita previa:** Las mejores opciones para el acceso de las personas sordas al servicio de Cita Previa son vía **mensaje corto de texto en el teléfono móvil (SMS, WhatsApp...) o Internet.** Las comunicaciones vía teléfono suponen una gran dificultad para el colectivo de personas sordas tanto en la solicitud de citas, cambio de las mismas, avisos...

- **Acceso a la consulta:** Tradicionalmente, las llamadas de acceso a la consulta se realizan de viva voz o a través de megafonía de calidad insuficiente. En los casos de pacientes sordos, se recomienda obviar estos métodos y **acercarse a la persona sorda, llamando su atención con una discreta seña antes de dirigirse a ella.**

Durante la consulta:

1 Antes de establecer la conversación:

- No hablarle nunca sin que le esté mirando.
- Llamar su atención con una discreta seña antes de hablar.
- Hablarle de frente, con la cara bien iluminada para facilitar la labiolectura.
- Situarse a su altura (si se trata de un niño con mayor motivo)

2 Durante la conversación:

- No mantener nada en los labios, ni en la boca. Evitando poner las manos delante de la boca.
- Vocalizar bien, pero sin exagerar y sin gritar. Y siempre con voz.

- Hablar con naturalidad. Ni muy despacio, ni muy deprisa.
- No hablar con argot o tecnicismos.
- Si no nos entienden, repetir el mensaje o construir la frase de una forma más sencilla.
- Ayudar a la comunicación con gestos naturales de apoyo o con alguna palabra escrita.
- Respetar los turnos e indicar previamente quién va a intervenir.
- Evitar andar o realizar movimientos que dificulten la visibilidad de la cara.

3 **Si el paciente es usuario de lengua de signos.** En estos casos, la figura del intérprete de Lengua de Signos es imprescindible.
Para ello, deberemos ajustar la cita a la disponibilidad de intérprete. La persona que ejerce de intérprete es sólo un mediador comunicativo, por lo que nunca se responsabilizará del tratamiento u otras orientaciones fuera de la consulta.

Apoyos en situaciones especiales:

La práctica sanitaria genera situaciones de especial aislamiento de las personas sordas. En los siguientes casos, se recomienda el apoyo de personal que facilite la comunicación:

- **En los quirófanos,** en todas las situaciones en las que los profesionales de la salud utilizan mascarilla.
- **En el área de salud mental,** en el protocolo de relación con los pacientes tanto a nivel de pruebas diagnósticas como en el seguimiento.
- **Pruebas médicas,** algunas pruebas como la resonancia magnética nuclear, pueden dañar el implante, por lo que será necesario que se trate adecuadamente el tema solicitando información del equipo implantador o muchas veces del propio paciente, en el caso de ser necesario realizarlas.

Es importante que como profesional de la salud colabores en las cuestiones planteadas y en la eliminación de las barreras que dificultan la comunicación con las y los pacientes sordos. Si estás interesada/o en profundizar puedes contactar con Aspasor y te ayudaremos.

aspasor
Asociación de Padres, Madres y Amigos de las Personas Sordas de Álava

Aragón Kalea 11,
01003 Vitoria-Gasteiz
+34 945 287 392 · info@aspasor.org
aspasor.org