**Comunicación efectiva con las personas con discapacidades**

La ley federal requiere a las entidades comprendidas, tales como los centros de pruebas de COVID-19, centros de vacunación 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 o vacunación. A continuación, encontrará consejos y pautas para ayudar a comunicarse de manera efectiva.

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,” o si va a aplicar la vacuna, “…vamos a ponerle una vacuna para ayudar a su cuerpo a aprender a protegerlo del 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 o aplicara la vacuna, y por qué es importante. Explique cuándo se pueden esperar los resultados de la prueba y cómo recibirán los resultados o que necesitara una segunda dosis de la vacuna (si esto aplica) y en cuanto tiempo tendrán la inmunidad. Infórmeles que podrán experimentar dolor en el brazo o un poco de dolor en el cuerpo y que esto es normal.
3. **Pregunte por las preferencias.** Pregunte si la persona tiene alguna

preferencia sobre cómo se le hace la prueba o vacuna. ¿Necesitan ayuda con algo?

1. **Obtenga permiso.** Solicite permiso antes de administrar la prueba o vacuna.

**Pasos para el éxito**

**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 un **animal de servicio**, no acaricie ni interactúe con el animal.

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 una **discapacidad de**

**movilidad**, pregunte si le

gustaría recibir ayuda.

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” o si está aplicando la vacuna “Vamos a ponerle esta vacuna para ayudar a su cuerpo a aprender a protegerse del COVID 19.”

**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 como 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.

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 Pro[yecto REDD, desarrollados por T](http://disabilitytips.tamu.edu/)exas A&M:

http://disabilitytips.tamu.edu/