

Cómo Darle una Bienvenida Acogedora a Pacientes con Discapacidades



La Ley para Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) y la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación, garantizan que las personas con discapacidades reciban un acceso pleno y equitativo a servicios médicos. La Sección 504 aplica a beneficiarios de fondos federales, tales como Medicare/Medicaid o subvenciones otorgadas por alguna agencia federal. El Título II de la ADA cubre al gobierno estatal o local y a entidades relacionadas, como hospitales y clínicas municipales y programas de salud pública. El Título III de la ADA aplica a proveedores médicos privados, como hospitales o consultorios médicos privados, ya sean grupales o individuales.

A continuación, algunas preguntas para ayudarle a decidir qué tan bien recibe su organización a los pacientes con discapacidades.

¿Es acogedora su bienvenida? La primera experiencia de un paciente con un proveedor de servicios médicos podría ser por medio de un sitio web, del personal de recepción de la oficina, o por recomendación verbal. Una bienvenida acogedora comienza con un lenguaje colectivo. Su personal debe ser respetuoso y empático con toda persona que entre en contacto con el proveedor. Por ejemplo, en el primer contacto se le pregunta a todos los pacientes, así tengan o no alguna discapacidad, si necesitan algún ajuste. No debe ser un asunto de deja que lo pidan. Además, los sitios web y los formularios deben estar disponibles en formatos útiles tanto para personas que usan tecnología de asistencia, como para aquellas que no la usan. Ya que cada vez hay mayor comunicación e interacción electrónica, un enfoque de bienvenida acogedora exige acceso a internet para tantas personas como sea posible.

¿Se encuentra usted físicamente accesible? El paciente debe tener acceso al edificio. Desde el estacionamiento y a lo largo de una ruta de traslado desde el estacionamiento a, y por la entrada, a una sala de espera, a un baño, a cuartos para pacientes y salas de examen, y mesas y equipos de diagnóstico accesibles, una persona con discapacidades debe poder viajar independientemente a todas las áreas de la facilidad a donde el público puede ir. Esto puede significar la eliminación de barreras. Debe prestarse mucha atención al entorno físico de las facilidades para ver qué barreras podrían existir, aun cuando su edificio antecede a la ADA.

¿Se está comunicando de manera equitativa y efectiva? La ADA y la Sección 504 requieren una comunicación que sea igualmente efectiva para las personas con discapacidades, como para las personas sin discapacidades. Esto podría significar que se le requiera proveer un intérprete de lenguaje de señas para una persona sorda que venga a examinarse. Y para alguien con una discapacidad visual, proveer un lector calificado o documento electrónico o impreso con letras grandes.

¿Se está asegurando que la información que provee a los pacientes les es fácilmente accesible? Los reglamentos de la Sección 504 del Departamento de Salud y Servicios Humanos requieren que los documentos acerca de los beneficios, servicios, exenciones y de consentimiento al tratamiento sean accesibles. Esto puede significar tener un formato agrandado de impresión, formatos útiles para la tecnología asistida, o un lector cualificado para un paciente con discapacidades relacionadas a la impresión. La ADA requiere una comunicación efectiva por medio de servicios o equipos auxiliares. Tener la información en formas accesibles para sus pacientes es parte de este requisito.

¿Se está asegurando de que todo su personal se encuentra debidamente educado sobre cómo interactuar con personas con discapacidades? Toda su organización debe tener un enfoque de bienvenida acogedora para los pacientes con discapacidades. El paciente tiene intercambios con el personal de la recepción, los médicos, las enfermeras y otro personal de apoyo, y por medio de las comunicaciones electrónicas de un proveedor de atención médica. Esto significa que todo el personal debe estar adiestrado sobre las políticas y procedimientos que tiene la organización acerca de discapacidades. Deben ser conscientes de cómo comunicarse respetuosamente con una persona con discapacidades y ser flexibles en entender cómo responder a peticiones individuales.

¿Quiere saber más sobre cómo crear una práctica de atención a la salud y de asistencia que sea más amplia y acogedora?

Para más ideas o para explorar estas cuestiones más a fondo, comuníquese con el Centro ADA del Noreste al 1-800-949-4232 o envíenos un correo electrónico a northeastada@cornell.edu.

El contenido de esta publicación fue desarrollado con una subvención del Instituto Nacional de Investigación sobre Discapacidad, Vida Independiente y Rehabilitación (NIDILRR subvención número 90DP0088). NIDILRR es un Centro bajo la Administración para la Vida Comunitaria (ACL) del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS) de E.U.. El contenido de esta publicación no representa necesariamente la política de NIDILRR, ACL o HHS, y no se debe asumir el respaldo del Gobierno Federal.