

Bones pràctiques per a l'atenció de persones amb discapacitat auditiva



La bona comunicació tant verbal com no verbal és clau per establir una relació que propiciï el benestar, la cura i la confiança de les persones que atenem.

En la mesura que sigui possible, **cal tenir identificades les persones amb discapacitat auditiva** per oferir-los una atenció –ja sigui assistencial o administrativa– adaptada a les seves necessitats.

És recomanable disposar d'eines de comunicació visuals que facilitin a aquestes persones l'accés a la informació (per exemple gestors de cues, pantalles, webs, cartells o fulls informatius).

A l'hora de programar una visita o prova, és recomanable prioritzar la comunicació mitjançant l'ús de canals escrits (SMS, carta, correu electrònic, e-Consulta, etc.). Així mateix, cal **entendre la necessitat que poden tenir aquestes persones de rebre atenció presencial**, ja sigui assistencial –visites– o administrativa –per exemple als taulells dels centres–.

Especialment durant la visita

- S'ha d'intentar **facilitar** a aquestes persones un **entorn tranquil**.
- És recomanable disposar de **temps suficient** per atendre-les i **evitar les interrupcions**.
- S'ha d'establir un **espai de comunicació adequat**. És important **articular les paraules**, és a dir, pronunciar-les de forma nítida.
- Si es considera necessari, es pot **fer ús del servei d'interpretació de llengua de signes del 061 Salut Respon**. Aquest servei posa a l'abast dels pacients una app per facilitar-los, mantenint la confidencialitat de les dades de salut, la interacció amb el personal sanitari que els està atenent.
- En el cas de **persones amb dificultats auditives sobrevingudes per l'edat o que no coneguin el llenguatge de signes**, és adient **recomanar-los que vinguin acompanyades**, si els cal, d'una persona de suport.
- Cal **assegurar la correcta transmissió i comprensió de la informació** (com el diagnòstic, el tractament a seguir o la medicació pautaada) facilitant documents impresos o digitals (per exemple mitjançant La Meva Salut).

Mai és tard per iniciar-se en una nova llengua. Podem aprendre la llengua de signes o, si més no, conèixer-ne algunes paraules, com per exemple de benvinguda i comiat, per oferir un entorn més amable a aquestes persones.