

Tools2Use: Mejorando los Resultados de la Atención Médica a través de una Comunicación Efectiva

Acceso al idioma

- Interpretación en español
- Interpretación en lenguaje de señas americano (ASL)
- Subtítulos CART en inglés y español

Acceso al idioma

Para escuchar la interpretación:

- Haz clic en el icono del globo terráqueo, "Interpretation".
- Elija el canal de su idioma.
 - Si utiliza un teléfono o una tableta, haga clic en "done".

Si no puede oír al intérprete en su canal, por favor pida ayuda en el chat o levante la mano.

Acceso al idioma

Si no puede acceder a la función de chat, por favor dejenos saber por correo electrónico a priya@disasterstrategies.org.

Acceso al idioma

Para acceder a los subtítulos en inglés de CART:

- Haga clic en el botón situado en la parte inferior de la pantalla con el icono "CC" para iniciar los subtítulos.

Para acceder a los subtítulos en español de CART:

- Haz clic en el enlace del chat.

Acceso al idioma

Los intérpretes de lenguaje de señas americano ya están destacados.

Para ajustar el tamaño de las diapositivas y los cuadros de Zoom:

- Arrastre el divisor que separa a los presentadores e intérpretes de las diapositivas.

Recordatorios de apertura

Este seminario web se está grabando para archivar la conversación.

El archivo y todas las diapositivas utilizadas estarán disponibles en las próximas semanas.

- El archivo y los materiales estarán disponibles en inglés y español

Recordatorios de apertura

- Escriba sus preguntas en el cuadro de preguntas y respuestas.
- Para obtener asistencia técnica o alertarnos de un problema, escriba en el chat/levante la mano.
- Si el chat no es accesible, envíe sus preguntas por correo electrónico a priya@disasterstrategies.org.

Bienvenida

10/24:

Herramientas que los proveedores pueden usar



Patient-Provider
Communication



¡Gracias al financiador!

- [Ability Central \(Habilidad Central\)](#) (enlace en inglés) una organización sin fines de lucro en Oakland, CA
- Misión: Expande el acceso a la comunicación para personas con discapacidades.

Mejorando los Resultados de la Atención Médica a través de una Comunicación Efectiva: Tools-2-Use

Moderadora: Sarah Blackstone

Panelistas:

- Susan Coulter
- Maryjan Fiala
- Jessica Gormley
- June Kailes

Reglas básicas:

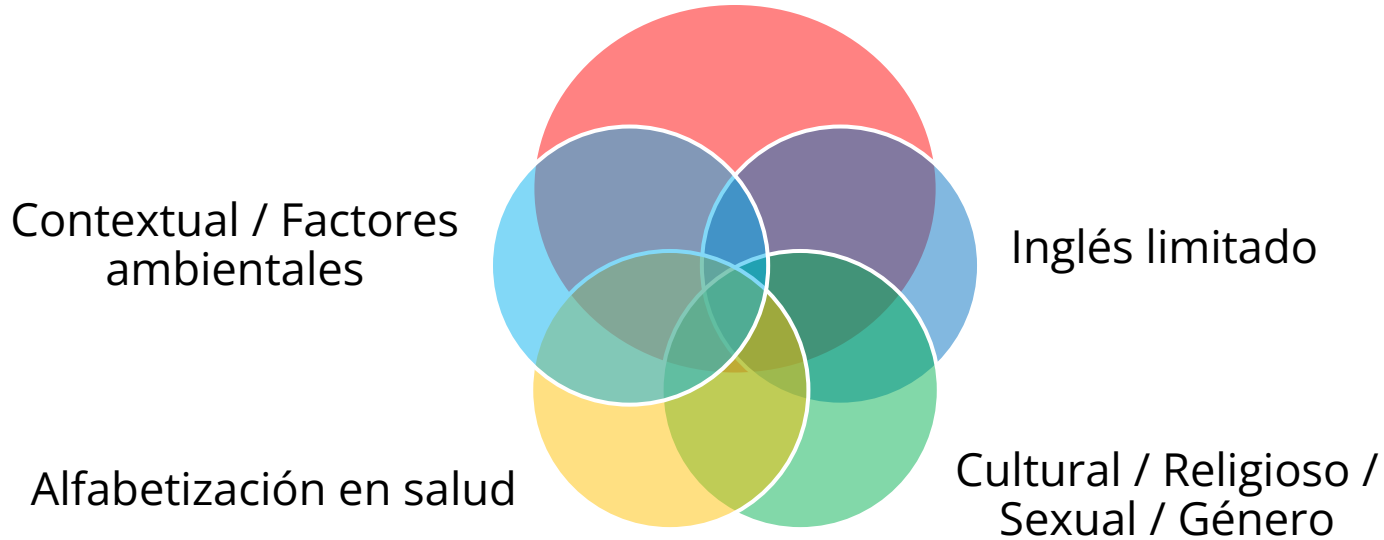
- Panelistas: tiempo
- Proceso de preguntas y respuestas

RECAPITULACIÓN del Webinar #1: Enfoque en Proveedores

- El acceso a la comunicación no se provee fácilmente
- Les panelistas comparten experiencias vividas
- *Herramienta de Acceso a la Comunicación*
- Para ser efectiva, la comunicación requiere el “establecimiento conjunto de significado”

Mejorando la Comunicación Efectiva en los Entornos de Atención Médica

Discapacidades de comunicación



El acceso a la comunicación es esencial en todos los entornos de salud

1. Impacta positivamente: Resultados de le paciente, seguridad, costos, satisfacción y calidad de la atención.
2. Previene “Eventos adversos” (por ejemplo, errores de medicación, caídas, infecciones, errores quirúrgicos/tratamiento, diagnósticos erróneos, malentendimientos)

El acceso a la comunicación es esencial en todos los entornos de salud

- Es la ley
 - Leyes y políticas de EE. UU.
 - **Brechas en el cumplimiento**

Las leyes y políticas exigen acceso a la comunicación y a la atención médica para personas con discapacidad

El derecho a **adaptaciones** que les permitan acceder a los servicios de salud.

La necesidad de **proveer adaptaciones obligatorias** (por ejemplo, acceso a edificios, oficinas, espacios físicos, áreas de tratamiento, programas, información y servicios de atención médica específicos).

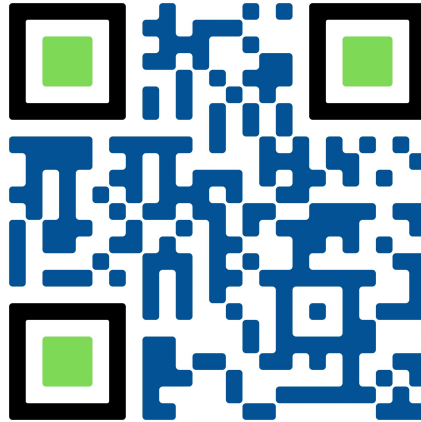
Acceso a información servicios y apoyo humano y de animales de servicio.

Serie de Seminarios Web: #2 Enfoque en los Consumidores

1. Mejorar la comunicación efectiva en diferentes entornos/sistemas de atención médica.
2. Utilizar herramientas para ayudar a garantizar que proveedores/consumidores tengan información importante:
 - a. Necesidades de comunicación
 - b. Adaptaciones
3. Proporcionar recursos para abordar problemas de acceso a la comunicación

Biografías de los Oradores del 24 de octubre

Accede a las biografías de los oradores aquí: <https://qrco.de/10-24-SP>



Susan Coulter

Directora de Servicios Educativos con el Centro de Servicios para Sordos y Hipoacúsiques, *Fresno, CA*



Comunicación Efectiva

- Comprensión con plena participación
- Hipoacúsiques
- Sordes
- Sordocieges
- Sordes Plus (más)

Opciones de comunicación

- Lectura de labios
- Escribir notas
- Interpretación remota por video

Intérprete Remoto por Video



Crédito de foto: AMN Healthcare

Intérprete de Lengua de Señas Americana (ASL)



Crédito de foto: Language Direct Connecting People

Intérprete Sordo Certificado (CDI, por sus siglas en inglés)



Crédito de foto: Disability Rights CA

Intérprete Táctil e Intérprete de Visión Cercana



IRV Pros y Contras

- Disponibilidad
- Tamaño de la pantalla
- Ubicación de la pantalla
- Internet de alta velocidad

IRV Pros y Contras

- Le paciente no entiende
- Estilo de comunicación y antecedentes de le paciente
- Le paciente tiene una capacidad limitada para concentrarse

Intérprete de ASL Pros y Contras

- Pueden moverse por la sala
- Señalar objetos visuales
- Igualar el estilo de señas de le paciente

Intérprete de ASL Pros y Contras

- Le paciente se siente más cómodo y seguro
- Le paciente tiene capacidad limitada para concentrarse
- La disponibilidad puede ser un problema

Usar la Herramienta de Comunicación Proveedor-Paciente

- Ayuda a los pacientes a entender sus propias necesidades
- Ayuda a los profesionales médicos a entender la individualidad de las necesidades de comunicación

Maryjan Fiala, MS

- Defensora de ma/padres
- Asistente de investigación, Instituto Munroe-Meyer de UNMC
- Instructora de negocios, Colegio Comunitario Sureste
- Estudiante de doctorado, Universidad Estatal de Kansas



Jessica Gormley, Ph.D., CCC-SLP

- Profesora Asistente, Instituto Munroe-Meyer de UNMC
- Investigadora: Comunicación Paciente-Proveedor
- Co-Líder de la Red de Comunicación Paciente-Proveedor
- Equipo de Liderazgo de IHOTEC, por sus siglas en inglés

Barreras de acceso a la comunicación

1. Les proveedores usaban un "enfoque único para todos"
2. Garrin y las personas en la red de Susan fueron tratadas sin respeto ni dignidad
3. Les proveedores hicieron pocos o ningún intento de ajustar algo cuando lo que hacían no funcionaba

Soluciones de acceso para la comunicacion

1. Dile a le proveedore sobre tus necesidades críticas de adaptación
2. Anima a tu proveedore a documentar estas adaptaciones en el registro de salud electrónico
3. Da retroalimentación a les proveedores: diles cuándo están (o no) en el camino correcto

Herramienta de acceso a la comunicación

- Pregunte sobre 5 áreas:
 - Vista
 - Audición
 - Expresión
 - Comprensión, memoria y aprendizaje
 - Movilidad

Herramienta de acceso a la comunicación

Entiendo mejor la información hablada cuando está en:

Entiendo mejor la información escrita cuando está en:

Cuando intente comunicarse conmigo utilice: (marque todas las opciones que correspondan)

- Correo electrónico
- Mensaje de texto
- Teléfono de texto
- Retransmisión de vídeo
- Retransmisión de voz a voz
- Teléfono fijo
- Teléfono móvil
- Correo de USPS [si no es urgente]
- Portal del paciente
- Otro

Herramienta de acceso a la comunicación

Entiendo mejor cuando obtengo información (marque todas las que correspondan):

- En imágenes
- Por escrito (incluidos formatos accesibles)
- Me lo explicaron
- Me lo mostraron (incluida la lectura en voz alta)

Al ver películas y vídeos, necesito:

- Narración descriptiva (es decir, descripción de audio)
- Subtítulos
- Lenguaje por señas

Durante la visita, necesito adaptaciones para:

- Audiencia
- Vidente
- Discurso
- Comprender, recordar y/o aprender
- _

Herramienta de acceso a la comunicación

Hablar (Expresar)

Yo uso

- Gestos
- Discurso (puede que sea difícil entenderme)
- Lenguaje por señas
- Una persona familiar que brinde apoyo comunicativo.
- Tablero de comunicación (por ejemplo, tableros de letras, palabras, imágenes, traductores)
- Escribiendo
- Dispositivo generador de voz
- Teléfono o tableta con una aplicación de comunicación.
- Amplificador de voz
- Otro

Herramienta de acceso a la comunicación

Necesito (ambulatorio)

- Tiempo extra para comunicarse (por ejemplo, hacer preguntas, confirmar la comprensión)
- Preguntas con anticipación (por ejemplo, formularios, preguntas que me harán los proveedores en mi cita) para poder preparar mis respuestas
- Persona de apoyo que entienda mi discurso.
- Proveedores que hacen preguntas de Sí/No
- Instrucciones escritas con gráficos y/o imágenes relevantes para llevar a casa después de las visitas.
- Visualización de gráficos o imágenes relevantes para el entorno (por ejemplo, tablero de comunicación)
- ...

¿Cómo aprender más sobre las posibilidades de acceso a la comunicación?

Visite el [sitio web de Comunicación Paciente-Proveedor](#) para encontrar recursos relacionados con:

- Ver
- Oír
- Expresión
- Comprensión, memoria y aprendizaje
- Movilidad

¿Cómo puedo involucrarme más?

- Evalúe la herramienta
- Proporcionanos su información de contacto para brindarnos sus comentarios
- Comparta recursos que podamos destacar en el sitio web

June Kailes
jik@pacbell.net
jik.com

Consultora de Políticas de Discapacidad



La Herramienta de Acceso a la Comunicación

- No es un proceso de una sola vez
- Parte importante del inicio del proceso
- No es el punto final
- Requiere trabajo

Requiere Trabajo:

- Identificar y documentar necesidades
- Enviarlo
- Explicarlo
- Confirmarlo
- Obtenerlo y
- Repetirlo

Requiere Trabajo:

- Prepárate y ten fe y confianza en tu discapacidad, en tu experiencia vivida y en tu sentido común.
- Esto ayudará a reducir los sentimientos de ansiedad e intimidación.

Mesa de examen de altura fija - No es esto



Mesa de examen ajustable en altura

No es esto



Esto



¡Alerta de Adaptación!

"Usa mesa de altura ajustable en la sala de examen 3, 12 y 15!!!"

Asistencia Necesaria



¡Alerta de Adaptación!

"¡Necesita 2 técnicas para ayudar con la posición!!!"


Recordando



Cómo hacer correctamente los ejercicios y cuántos

8:09

evolution physical therapy




Posterior Pelvic Tilt

Frequenc	Descripti	Feedback
Sets	Reps	
3	10	
Resistance		
Hold	Rest	
null	null	

Prev Next

8:10

evolution physical therapy

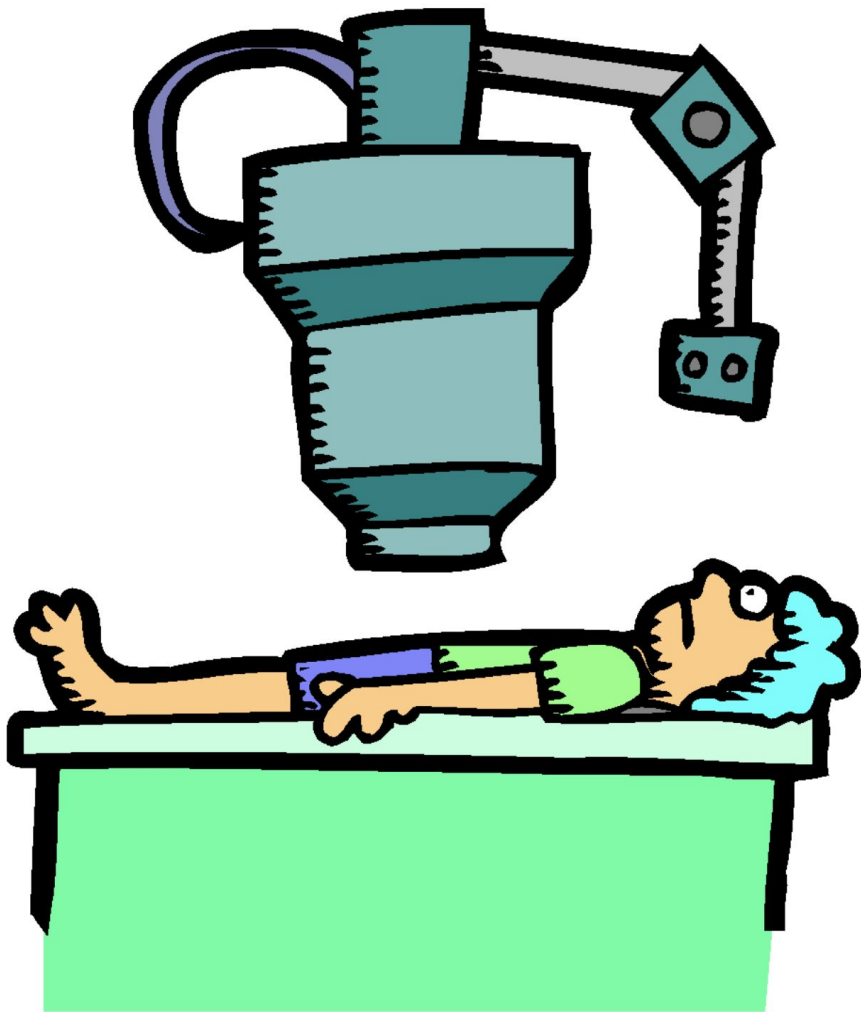


Core Adv. Kickouts

Frequenc	Descripti	Feedback
Sets	Reps	
3	10	
Resistance		
Hold	Rest	

Prev Next





Platica: Preguntas y Respuestas

Invitación y Fechas para los Seminarios Web #3

18 de noviembre de 11 am - 12:30 pm hora del Pacífico: Integración de herramientas para mejorar los resultados de la atención médica

Encuesta posterior al seminario

Responda a las preguntas de la encuesta en pantalla



Haga clic en el enlace en el chat para acceder a las preguntas de la encuesta



Envíe un correo a priya@disasterstrategies para un formato alternativo

¡GRACIAS!

A nuestros:

- Presentadores
- Colaboradores de planificación
- Equipo de Acceso Lingüístico
- Financiado: Ability Central, y
- ¡A todos ustedes por asistir!

Información de contacto

- Sitio web: Patientprovidercommunication.org (enlace en inglés)
- Si tienen preguntas, no dudes en avisarnos.
 - Contacte a Megan Juring: juring@gmail.com
 - Ella las reenviará a otros, si es necesario.