

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



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

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 para este seminario web

- 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

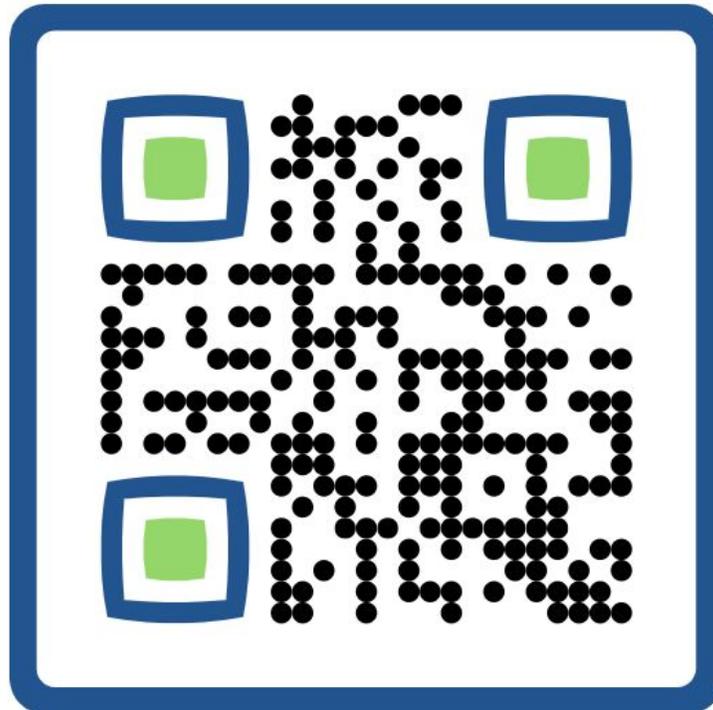
9/26:

Herramientas que los
proveedores pueden usar



Biografías de los Oradores del 26 de septiembre

Accede a las biografías de los oradores aquí: <http://q-r.to/9-26-ESP>



¡Gracias al financiador!

Este seminario web está financiado por [Ability Central \(Habilidad Central\)](#) (enlace en inglés), una organización sin fines de lucro en Oakland, CA, que amplía 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

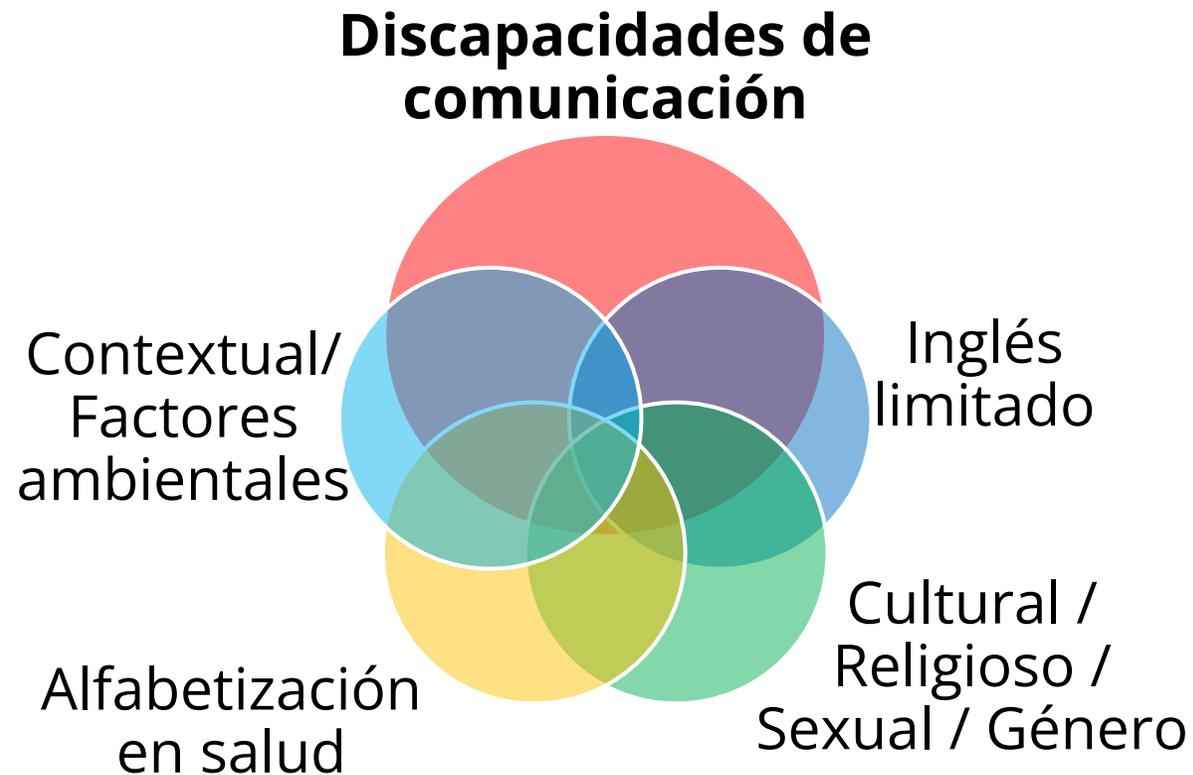
Nuestros panelistas:

- Anita Aaron
- Jessica Gormley
- Raquel Santiago
- Tami Altschuler

Reglas básicas:

- Panelistas: tiempo
- Proceso de preguntas y respuestas

Mejorando la Comunicación Efectiva en los Entornos de Atención Médica



Serie de Seminarios Web – #1 Enfoque en los Proveedores

1. Aumentar la comunicación efectiva entre los proveedores de atención médica y las personas con discapacidades en diferentes entornos y sistemas de atención médica.
2. Uso de herramientas para recopilar información de personas con necesidades de acceso a la comunicación para mejorar la comunicación entre pacientes y proveedores.

Serie de Seminarios Web – #1 Enfoque en los Proveedores

3. Proporcionar recursos y estrategias de implementación para que los proveedores obtengan, añadan y actualicen la información relevante de acceso a la comunicación en el expediente de salud del paciente.



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

- Abordar las barreras de comunicación afecta
 - Los resultados de los pacientes, la seguridad, la satisfacción, los costos y la calidad de la atención.
- La comunicación eficaz previene
 - “eventos adversos” (errores de medicación, caídas, infecciones, errores quirúrgicos/de tratamiento, diagnósticos erróneos, malentendidos)

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.

Anita Aaron

- Directora Ejecutiva, Agencias de California para Personas Ciegas y con Discapacidad Visual
- Experta en la Materia, IHOTEC, por sus siglas en inglés

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. Nadie preguntó sobre las necesidades críticas de adaptación
2. La información no estaba en el expediente de salud electrónico
3. Anita fue tratada con una falta de respeto y dignidad
4. Los proveedores hicieron poco a ningún esfuerzo por colaborar con Anita en los desafíos

Soluciones de acceso para la comunicacion

1. Siempre pregunte sobre las necesidades críticas de adaptación
2. Documente las adaptaciones en el expediente de salud electrónico
3. Trate a las personas con respeto y dignidad utilizando estrategias de comunicación efectivas
4. Colabore con los pacientes al enfrentar desafíos o cambios

Herramienta de acceso a la comunicación

- Esta herramienta es una forma de preguntar y documentar las adaptaciones de comunicación
- Pregunte sobre 5 áreas:
 - Vista
 - Audición
 - Expresión
 - Comprensión, memoria y aprendizaje
 - Movilidad

Herramienta de acceso a la comunicación

Entiendo mejor la información de los radios cuando está en:

Spanish

Entiendo mejor la información escrita cuando está en:

Spanish

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
- 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
- Emocionante

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

⌋

Estrategias generales de comunicación

- Hable directamente con el paciente y no con su familiar o acompañante
 - Preguntele al paciente qué necesita para tener éxito
 - Compruebe con el paciente que se han cumplido sus necesidades y objetivos

Estrategias generales de comunicación

- Utilice estrategias, herramientas y tecnologías identificadas para lograr el éxito en la comunicación
 - Proporcione adaptaciones no siempre implica traer nuevas herramientas: ¡Puede ser tan simple como no quitar las herramientas actuales!
 - Planifique y permite el tiempo adecuado para la cita y la interacción

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

Visite el [sitio web de Comunicación Paciente-Proveedor](#) para encontrar recursos disponibles sobre cómo apoyar a las personas que necesitan estrategias de acceso a la comunicación relacionadas con:

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

¿Cómo puedo involucrarme más?

¡Queremos tu opinión!

Objetivo: Refinar la herramienta de ingreso y agregar más contenido al sitio web que sea relevante para las experiencias actuales en atención médica.

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

Rachel Santiago, MS, CCC-SLP

- Coordinadora Clínica y Fonoaudióloga en el Programa de Comunicación Aumentativa para Pacientes Hospitalizados
- Patóloga del Habla y Lenguaje, Departamento de Otorrinolaringología y Mejora de la Comunicación
- Experta en la Materia, IHOTEC
- Co-Líder de la Red de Comunicación Paciente-Proveedor

Tami Altschuler, M.S., CCC-SLP

- Patóloga del Habla y Lenguaje y Especialista Clínica en Comunicación entre Paciente y Proveedor en el Centro Médico Langone de NYU
- Estudiante de Doctorado en Ciencias de la Rehabilitación en la Universidad de Nueva York
- Experta en la Materia, IHOTEC
- Co-Líder de la Red de Comunicación Paciente-Proveedor

Platica: Preguntas y Respuestas

Invitación y Fechas para los Seminarios Web #2 y #3

- **24 de octubre de 11 am - 12:30 pm hora del Pacífico:** Herramientas que los consumidores pueden usar
- **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
- Financiadores - 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.