

# Cómo hacer un consultorio accesible a personas con pérdida auditiva



## Anneliese Castro

“Hoy tengo cita con mi médico, ¡qué bien!” ¿A cuántos de tus pacientes les da emoción ir a tu consulta? Ir al especialista a atendernos, puede ser para muchas personas causa de ansiedad, estrés o simplemente apatía.

Para las personas que tenemos hipoacusia, es en especial estresante la logística de ir al doctor. Desde pedir citas por teléfono, alcanzar a oír lo que nos explica una recepcionista desde detrás del mostrador (a veces detrás del vidrio), enterarnos cuando es nuestro turno y nos llaman por tercera vez para pasar, hacer las gestiones de pagar o pedir nueva cita sin que toda la sala de espera se entere de los detalles a causa de que lo dicen en voz tan alta... Uno nunca se acaba de acostumbrar a pasar cierta cantidad de osos diarios por no oír. Y aunque los médicos especializados en sordera y lenguaje están más que acostumbrados, para nosotros no deja de ser estresante.

Afortunadamente, cada vez más consultorios están atentos a minimizar estas situaciones incómodas para el paciente. Si bien el diagnóstico y tratamiento o terapia son parte fundamental en la satisfacción de la visita, la ecuación total se ve afectada de manera importante por otros factores más bien emocionales. Como paciente, al visitar al médico me cuestiono, ¿me siento cómodo y relajado o tengo ansiedad?, ¿me siento apoyado y respetado o paso vergüenza?, ¿me siento empoderado o inseguro?, ¿me ha enriquecido esta visita o siento impotencia?

*Lo más difícil de vivir con pérdida auditiva no es en sí no oír, sino experimentar la frustración de que el entorno ignore nuestras necesidades.*

Por ello, tú como especialista en audición o en lenguaje puedes hacer la gran diferencia. Aquí te describo varios puntos que puedes poner en práctica para hacer tu consultorio aún más accesible a personas con sordera y transformar una visita al médico en una experiencia de confort, que empodere y enriquezca a tu paciente más allá de la labor científica que realizas.



## 1. Ofrece medios alternos al teléfono para pedir citas

Es común, que al entorno pasen desapercibidos detalles que a las personas con pérdida auditiva nos generan mucha ansiedad. Para mí como hipoacúsica, hablar por teléfono es una experiencia muy estresante, pues no entiendo bien lo que me dicen y suele haber malentendidos. Desde que tomo el auricular siento que haré el ridículo, que mi interlocutor se va a desesperar, me causa inseguridad. Aunque ya existen muchas maneras de comunicarnos en la vida privada aparte del teléfono (sms, Whatsapp, email, etc) muchos consultorios todavía asumen que los pacientes que no oímos debemos hacer, como todos, nuestras citas por teléfono. Lo que nos obliga a pedir por favor a alguien que llame y haga la cita. Depender de otros para este y muchos trámites nos quita independencia, privacidad, autonomía. Nos frustra como seres humanos.

Habilitar un buzón de correo electrónico (o un número de SMS o Whatsapp o incluso un App en línea) para que los mismos pacientes soliciten y acuerden una cita en tu consultorio va a hacer en definitiva que muchos de ellos prefieran ir contigo, aun si les quedas más lejos. ¿Por qué? Pues porque la pueden hacer por sí mismos. Valoramos mucho cuando el entorno nos permite ser independientes. Nos empodera. Para recordar o cambiar la cita, lo ideal es que sea posible también hacerlo por un medio escrito.



## 2. Acondiciona el consultorio para que no sea un lugar ruidoso

Minimizar el ruido de ambiente es muy importante para facilitar que los pacientes entendamos mejor una conversación. Esto abarca tanto durante la consulta, como en la sala de espera y la zona de la recepción. Las alfombras, cortinas y paredes suaves ayudan a absorber el ruido y hacen el ambiente más confortable.

Si cuentas con una TV o radio en la sala de espera, asegúrate que el volumen no sea molesto para tus pacientes. Ten presente que, a más ruido de ambiente, menos comprensión del lenguaje y entender cuando nos llaman es un pendiente que muchas veces no nos permite relajarnos.





### 3. Procura que esté bien iluminado

Para que los pacientes puedan leer los labios cuando se comunican y ver las expresiones no verbales que dan contexto a la conversación. Recuerda que a falta de oído nos apoyamos mucho en la vista.

*“Lo más difícil de vivir con pérdida auditiva no es en sí no oír, sino experimentar la frustración de que el entorno ignore nuestras necesidades.”*

### 4. Entrena a TODO el personal del consultorio para que pueda comunicarse mejor

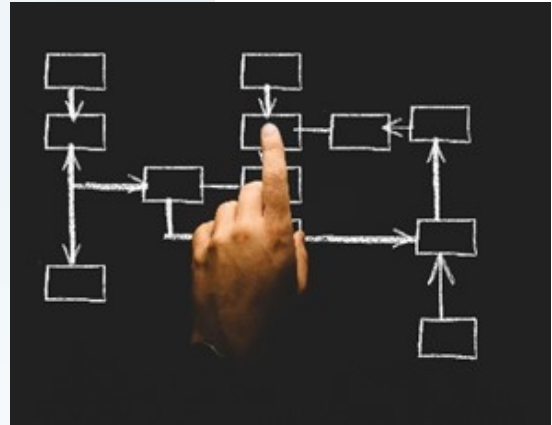
No basta con que el médico sepa comunicarse con su paciente. Que el personal del consultorio esté también entrenado y sepa qué debe y no debe hacer es fundamental. Cuales son estas prácticas:

- Hablarle al paciente cuando éste le está viendo el rostro, esté bien iluminado y puede leer sus labios. No de espaldas, no desde el otro lado de la habitación.
- No gritar, hablar alto con claridad, articular sin exagerar.
- Si no comprende la frase, intenta decir lo mismo con otras palabras.
- Para llamar su atención antes de hablar, hacerle una seña con la mano o tocar su hombro.
- Evitar gritar el apellido desde el mostrador u otro lado de la habitación para avisar que es su turno. Insisto, no hay nada más cansado que estar en “modo alerta” durante toda la espera a ver si nos llaman. Visualicen la escena, en lugar de leer tranquilamente una revista, nos pasamos todo el rato volteando a ver a la encargada... “A ver ¿qué dijo?, ¿dijo algo?, ¿me habló a mí o al de al lado?”
- Explicarle al paciente que el personal le hará una seña visual cuando sea su turno, le va a permitir relajarse mientras espera.
- Apoyarse de la escritura para explicar. Sobre todo, para cantidades, recetas, nombres de medicamentos, dosis, fechas, horas, precios y otros datos importantes.
- Hablar directamente con el paciente, aun si va acompañado, es señal de respeto.
- Sonreír y estar relajado. Requiere muchísima concentración para las personas con pérdida auditiva seguir una conversación y más cuando es en grupo o hay ruido ambiente. Para ayudarnos a estar relajados y receptivos, ver a nuestro interlocutor sonreír es un alivio y nos da confianza.



## 5. Utiliza apoyos visuales

Al explicar un padecimiento, un tratamiento o simplemente al conversar todo apoyo visual nos va a servir de contexto para complementar la información que no escuchamos. Mostrar los objetos o dar ejemplos visuales es más efectivo a veces que repetir la frase muchas veces.



## 6. Aprovecha la tecnología

Para apoyar la comunicación hay varias opciones, por ejemplo:

- A) Instalar un sistema de aro magnético. Si tu mostrador tiene un cristal que separa al personal del paciente, un sistema de aro magnético puede apoyar la comunicación. Puedes avisarles que usen el modo T-coil de su auxiliar y así escuchen la voz de la recepcionista directamente en su oído.
- B) Usa subtítulos. Con un transcriptor de voz a texto puedes mostrar subtítulos de la conversación en tiempo real. Hoy en día hay Apps gratuitas, descargables en el celular o Tablet que permiten esto.
- C) Usar una pantalla o pizarrón para dar avisos generales de manera visual en lugar de usar un altavoz. Esto es en especial importante en el caso de incendios o situaciones de emergencia.



## 7. Ofrece en la sala de espera contenido de valor



A veces pasamos más tiempo en la sala de espera que dentro de la consulta con nuestro médico, por lo que el confort en ese espacio es fundamental. Dale valor al tiempo de espera de tus pacientes ofreciendo información sobre soluciones a los retos de la vida cotidiana con sordera. Esto será un plus que tus pacientes te agradecerán. Por ejemplo:

**Lectura relevante.** Un valor añadido que puedes ofrecer a tus pacientes para leer mientras esperan es, por ejemplo, información sobre cómo afrontar una pérdida auditiva en el trabajo, cómo afrontarla en la vida social, información sobre grupos de apoyo, grupos de padres de niños con sordera, información científica sobre la audición, publicidad sobre accesorios para auxiliares auditivos e implantes cocleares, novedades tecnológicas de las que tus pacientes puedan beneficiarse para comunicarse o relacionarse mejor, etc.

**Prueba de accesorios para Auxiliar Auditivos o Implante Coclear.** Ofrece a tus pacientes la opción de probar ciertos accesorios mientras esperan. Por ejemplo, que prueben oír una TV o radio vía modo *T-coil* instalando un sistema de aro magnético, probar usar un *streamer* con bluetooth, mostrar artículos para decorar sus auxiliares auditivos, etc.



## 8. Entrega un resumen de la consulta por escrito

Al final de la consulta, ofrece un resumen escrito de los puntos más importantes. Muchas veces nos da pena el pedir que nos repitan determinada información, y no hacemos saber al médico que no entendimos algo. Entonces, además de la receta médica es conveniente escribir brevemente una lista de puntos relevantes como: los resultados de los exámenes realizados y su significado, los pasos a seguir, las recomendaciones o la necesidad de hacer una nueva cita (y cuándo). Todo esto será muy útil para asegurar que al paciente no se le escapa nada y además le será más fácil compartir la información con sus familiares.

**Espero que estas recomendaciones te hayan dado un par de ideas para mejorar tu consulta. Tus pacientes te lo agradecerán y seguramente más de uno se levantará una mañana y pensará: “¡GENIAL, hoy tengo cita con mi audiólogo!”.**







## Acerca de la Autora

*Anneliese Castro es mexicana, Lic. En Comercio Internacional (ITESM) y tiene un Master en Derecho Internacional y Relaciones Internacionales (Universidad Complutense de Madrid). Ha trabajado en distintas empresas multinacionales en México y Europa. En 2018 fundó Casa Caracol Blog [www.casacaracol.blog](http://www.casacaracol.blog), para difundir noticias, consejos e información sobre cómo es vivir con pérdida auditiva. Desde 2010 vive en Alemania.*



[www.espiralazul.net](http://www.espiralazul.net)

**NOTA IMPORTANTE:** La información publicada en [www.espiralazul.net](http://www.espiralazul.net) (salvo cuando se indique explícitamente lo contrario) es material ORIGINAL, cuyo autor aparece al pie del título de cada artículo. Estos están realizados con fines de difusión, y están dirigidos a profesionales y padres de familia interesados en los temas que aborda éste sitio web, por lo que hemos utilizado términos sencillos y no pretendemos darles un carácter estrictamente científico, sino informativo.

El material es propiedad intelectual de cada autor y NO SE AUTORIZA la reproducción parcial o total del mismo a través de ningún otro medio físico o electrónico distinto a aquellos que tengan relación directa con el Proyecto Espiral Azul (material protegido por Derechos de Autor) o con el autor de cada artículo.