

Atenció Primària a la Salut i Accessibilitat Comunicativa

1. PRESENTACIÓ

Aquest document pretén facilitar una primera aproximació a les necessitats d'accessibilitat de les persones amb sordesa que es comuniquen oralment a Catalunya, ciutadans i ciutadanes usuàries dels serveis públics de salut.

Cal destacar que es tracta d'un nou esforç per fer valdre el dret a la informació i a la comunicació que l'actual legislació reconeix a les persones amb sordesa, però que malauradament la pràctica no fa prou efectiu aquest dret a molts àmbits de la vida quotidiana de la ciutadania.

Està fonamentat en el coneixement acumulat per la Federació ACAPPS en l'accessibilitat i la casuística que hem conegut els darrers mesos especialment, però no fruit d'un treball metodològicament enfocat al coneixement exhaustiu de la situació, necessitats i vivències.

Tanmateix el document s'ha nodrit de les experiències que diverses persones han exposat a través del procés de participació a persones sòcies i no sòcies que el projecte Observatori de l'Accessibilitat en la Comunicació Oral de les Persones amb Sordesa ha obert durant el 2021: 5 entrevistes, 3 aportacions escrites, 4 valoracions d'esborranys del document per part de professionals de l'àmbit de la Salut amb sensibilitat i coneixement del món de la sordesa.

Pensem que més enllà de les mesures físiques i organitzatives de l'ICS per millorar-ne l'accessibilitat, serà molt important la formació dels i les professionals del sistema públic de salut en com millorar l'efectivitat de la seva comunicació amb persones amb pèrdua auditiva o sordesa a partir dels materials elaborats per ACAPPS que podran desplegar-se en altres formats a explorar.

Queda doncs un treball molt important i al mateix temps molt interessant per recórrer que només pot aportar millores en la qualitat de l'atenció de les persones amb sordesa o dificultats auditives. Serveixi aquest document per incentivar als agents públics i provats del sistema de Salut de Catalunya a començar-lo ben aviat.

2. ESPAIS FÍSICS

Mostradors d'informació:

Als mostradors d'informació, tant al general com al que pot haver-hi a cada planta o secció convé que hi hagi un bucle magnètic de mostrador.

Els mostradors són llocs on es pot ajuntar una quantitat de gent suficient com per generar un soroll de fons, que sumat a la reverberació de l'espai que acostuma a ser obert fan molt difícil de destriar el so a curta, mitja i llarga distància que envia la pròtesi. És per això que convé un bucle magnètic en aquests casos.

Fins que no entri en vigor el decret de Codi d'Accessibilitat que es preveu sigui aprovat pel proper govern (cal encara alguns tràmits per tenir-lo enllestit) posar bucles a centres que concentrin una massa crítica de persones amb dificultats auditives (hospitals, Centres d'Atenció Primària de referència Poblacional,...). Espais que caldrà identificar.

Una altra mesura que pot ser de gran ajut i complementar el bucle magnètic o esdevenir una mesura en si mateixa és posar una pantalla a l'abast del/la ciutadà/na amb una aplicació de reconeixement de veu que vagi transcrivint el que diu la persona que atén al mostrador. Aquestes aplicacions donen força errors de transcripció, però segur que aniran millorant i com a mesura complementària es força útil.

En el moment en què entri en vigor caldrà adaptar-s'hi. Cal tenir present que les mesures d'accessibilitat en la comunicació no estan pensades per garantir l'accés i la comunicació de les persones amb dificultats en aquells àmbits que els són d'ús freqüent. Les mesures d'accessibilitat són la garantia de la plena participació de les persones, amb dificultats auditives en aquest cas, a qualsevol àmbit, doncs els seus interessos i necessitats socials, econòmiques i culturals no difereixen substancialment de les del conjunt de la població. És just aquesta comprensió del dret a l'accés a la comunicació i a la informació que orienta el proper Decret de Codi d'Accessibilitat de Catalunya.

Sales d'espera:

A les sales d'espera convé que hi hagi un panell lluminós que pugui donar compte dels torns per entrar.

Ens tenen acostumats a que un professional sanitari ens crida des de l'altra banda de la porta o des del seu llindar pel nostre nom. Òbviament aquest és un senyal que no és vàlid per a les persones amb dificultats auditives.

És per això que panells visuals d'informació dels torns són la mesura accessible per a les persones amb sordesa o dificultats auditives, sense perjudici de la resta de mesures que convingui per a garantir l'accessibilitat a d'altres col·lectius.

Als panells lluminosos no pot aparèixer el nom de la persona que ha de ser atesa, sinó el seu número de torn.

Sala de Consultes:

Un element important a tenir en compte és que la sala on siguin ateses les persones amb dificultats auditives no ha de generar reverberacions. Molts CAPs estan a edificis antics, amb sostres molt alts, que és un dels factors que més reverberació provoca. Convé cercar amb cura en aquests CAPs un espai on no es generi aquesta reverberació o condicionar-ne un.

A les sales de consulta qui ha de garantir l'accessibilitat són metges i infermeres. Més enllà de la formació que és imprescindible, fins i tot a les consultes d'Otorinolaringologia, una APP de transcripció de textos pot ser un recurs útil.

3. FORMACIÓ AL PERSONAL

Un dels elements més sorprenents de la comunicació del sistema català de salut amb les persones amb dificultats auditives és el profund desconeixement que tenen els professionals de la salut de en què consisteix la pèrdua auditiva, com funcionen les pròtesis i, en conseqüència, de quina manera poden fer més efectiva la seva comunicació.

El problema de comprensió que pateixen les persones amb sordesa no té a veure amb el volum del so que emetem les persones que ens dirigim a elles, té a veure amb la intel·ligibilitat de l'estímul auditiu que la seva pròtesi els fa arribar.

No és aquest el document per abordar aquest punt, però hi ha una mancança important en l'entrenament auditiu de les persones amb sordesa, que en posar-se una pròtesi auditiva s'han de reeducar en l'audició per a poder identificar novament els sons com van fer en la seva infantesa, doncs es tracta d'estímuls auditius molt diferents dels que rebem les persones oïdores.

D'aquesta manera, entre la manca de coneixement sobre com comunicar-se amb les persones amb sordesa dels uns i la manca d'habilitació o rehabilitació de gran part de les persones amb sordesa, la comunicació es pot fer difícil.

Des de la Federació ACAPPS recomanem que tots els professionals sanitaris que hagin de tractar amb persones amb sordesa rebin una petita formació, molt bàsica, que podria consistir en tres elements:

- conèixer les pautes bàsiques per facilitar la comunicació amb persones amb sordesa (veure document a l'Observatori de l'accessibilitat i la Comunicació Oral de les Persones amb Sordesa),
- trastejar per internet qualsevol dels simuladors d'implants coclears que es poden trobar per poder fer-se càrrec de la dificultat real a la que s'enfronten les persones amb sordesa per a comunicar-se. Alguns exemples que es poden trobar fent una recerca bàsica:
 - <https://www.centroauditivo-valencia.es/como-se-oye-con-un-implante-coclear/>
 - http://www.ugr.es/~atv/web_ci_SIM/es/ci_sim.htm
 - <https://www.uma.es/alsic/es/recursos-es.php>
 - ...
- aprendre a utilitzar mitjans de comunicació online amb persones amb sordesa: equivalència de mitjans i pautes de comportament.

4. MESURES DE PROTECCIÓ PERSONAL

Les persones amb discapacitat auditiva, donada la dificultat d'identificar els sons, per garantir la comprensió del que els diuen combinen l'audició amb la lectura labial.

Els EPIS, la mascareta específicament, impedeixen la lectura labial. Així cal cercar formes de garantir la comunicació entre els professionals sanitaris i les persones amb sordesa.

Atenció a espais on es pugui augmentar la distància interpersonal i ben ventilats per permetre l'ús de pantalles, o l'ús momentani de mascaretes higièniques accessibles a la comunicació.

Sobre aquest extrem no existeix – encara – una solució tècnica per a mascaretes sanitàries o FFP2 i FFP3 accessibles, de manera que caldrà cercar solucions que puguin conciliar la seguretat dels professionals sanitaris amb la necessitat de comprendre de la ciutadania amb problemes d'audició que fa ús del servei públic de salut.

5. PROVES EXPLORATÒRIES

Cal que els professionals sanitaris a càrrec de les proves exploratòries que no siguin compatibles amb les pròtesis auditives ho sàpiguen.

En el cas de proves en que calgui treure's l'audiòfon, caldrà que estigui prevista una forma de comunicació alternativa a la sonora: panells o pantalles.

6. IDENTIFICACIÓ DE NECESSITATS D'ATENCIÓ

El Servei Català de Salut podrien tenir l'historial clínic de cada ciutadà, de manera que els professionals sanitaris tenen la manera de saber si la persona a la que atendran té una necessitat específica en la forma d'atendre-la.

De la mateixa manera que l'aplicació on el professional sanitari pot consultar si la persona a la que ha d'atendre és un pacient classificat com a PCC o MACA (Pacient Crònic Complex i un pacient subjecte del Model d'Atenció a la Cronicitat Avançada) i ho identifica només obrir el seu expedient o historial, la identificació de les necessitats d'accessibilitat en l'atenció ha d'estar al mateix nivell d'identificació.

No només l'atenció primària que ara ens ocupa, els serveis d'urgències, els hospitalaris, el 061, etc. Han de saber que la persona a la que tractaran no es podrà comunicar de la manera convencional i hauran de preveure com garantir la comunicació amb ella durant la seva atenció.

Si el professional sanitari té una manera ràpida d'identificar en l'expedient que li cal preparar-se per atendre una persona amb sordesa que comporta unes necessitats especials (sala, bucle, pantalla, ...).

No fer-ho d'aquesta manera posa a la ciutadania amb problemes d'audició en la posició d'haver de demanar una adaptació a la que tenen dret i això ja suposa un primer moment de dificultats de comunicació, a banda de contravenir des de convencions de Nacions Unides, el Codi d'Accessibilitat que està a punt d'aprovar-se a Plans Estratègics del propi Departament que volen posar al pacient com a subjecte i no com a objecte del procés de cura de la seva salut amb plena dignitat i qualitat assistencial.

7. COMUNICACIÓ NO PRESENCIAL

La comunicació no presencial amb les persones amb sordesa presenta dificultats doncs la via telefònica, la més estesa socialment, és invàlida en la major part dels casos. I la resta de canals de comunicació presenten o poden presentar certes peculiaritats.

Canals equivalents.

La primera cosa que cal tenir present és que per evitar discriminacions cal aplicar criteris d'equivalència als canals quan en substituïm un per un altre. Així no és equivalent una

trucada telefònica i un correu electrònic. La immediatesa d'un no la té l'altre. Podem dir que una trucada és equivalent a un xat, per exemple.

Vídeo conferències

Pel que fa a les vídeo conferències cal tenir presents un seguit de consells i pautes de comportaments que són importants alhora de fer-ne una amb una persona amb sordesa o dificultats auditives.

Però fins i tot seguint aquestes pautes podem trobar-nos que les condicions en què es poden fer aquestes vídeo conferències no són suficients com per garantir una bona comunicació. Si els problemes habituals ja fan difícil la comunicació amb persones oïdores, imaginem-nos els problemes de comprensió que poden patir les persones amb sordesa o dificultats auditives.

La mala connexió o transmissió de dades insuficient, els retards, les imatges pixel·lades, els sorolls de fons que pot tenir un dels interlocutors, ...

Totes aquestes circumstàncies poden fer poc útil la vídeo conferència amb les persones amb sordesa, a no ser que es compti amb la subtitulació de la conversa.

Subtitulació automàtica

El problema rau en què els programes de subtitulació automàtica (transcripció d'àudio a text) no estan prou desenvolupats actualment¹. La major part utilitzen el motor d'Alphabet (Google) que està pensat per l'anglès – de moment – i que ja en aquest idioma dona prop d'un 25% d'errades. En castellà el nombre és encara molt més alt. En català és impracticable. Si a més li afegim un argot – el mèdic – per al que no està entrenada l'aplicació, la comunicació serà un desastre.

Cal tenir present que aquestes aplicacions funcionen d'una manera que poden portar a equívocs molt rellevants. Així com quan una persona no acaba d'entendre una paraula, pel context pot intuir-la o fins i tot pot prescindir-ne per garantir la comprensió i en el seu pensament hi deixa un espai en blanc, aquestes aplicacions ho transcriuen tot. Tingui sentit o no en el context, de manera que omplen els buits i això pot suposar que transcriu coses que no tenen res a veure amb el què s'ha dit.

Aquest funcionament és font de molts equívocs i en circumstàncies com les que es poden viure entre un professional sanitari i la ciutadania a la que atengui molt sovint cal assegurar una comprensió precisa.

¹ Comentari actualitzat al primer semestre de 2021

Servei de subtitulació

Existeixen serveis de subtitulació professionals en què una persona assisteix a una reunió (presencial o virtual) i va transcrivint allò que diuen les persones que estan a la conversa.

Aquesta subtitulació es pot fer per streaming, sense la necessitat que la persona que subtitula estigui presencialment a la sala de consultes si és el cas, o es pot fer a través de l'opció que algunes de les aplicacions de vídeo conferència ofereixen d'afegir algú que subtituli. Fins i tot per a actes públics s'instal·len pantalles per poder posar-hi els subtítols que es van escrivint en temps real.

Malauradament és una opció cara, doncs requereix una certa infraestructura i la dedicació d'una persona professional qualificada per fer la transcripció, però per determinades situacions pot ser necessària.

8. APP "LA MEVA SALUT"

Avisos, cites, consultes. L'Aplicació "La meva Salut" és un molt bon recurs, doncs permet fer tota mena de tràmits per escrit estalviant-nos moltes trucades telefòniques o visites presencials. Ara bé, cal que millori alguns aspectes i cercar mecanismes alternatius per a les persones – gent gran normalment – poc avesada a l'ús del telèfon intel·ligent.

La part de "e-consultes" requereix una millora substancial en el seu programari, doncs en els telèfon intel·ligent i tauletes apareix amb unes mides de lletra inabastables per a gairebé qualsevol persona.

És bo el plantejament d'ampliar la e-consulta als tràmits administratius. Ho celebrem perquè francament és una molt bona eina.

Cal però plantejar-se com resoldre els problemes vinculats a la bretxa digital. Les persones que no són funcionals amb les noves tecnologies, que justament són més presents en un dels col·lectius que més prevalença tenen en problemes d'audició pel desgast natural de les cèl·lules ciliades.

Un altre element que cal modificar d'aquesta APP és el fet que en el procés d'identificació de la persona usuària, l'APP força a recollir el telèfon mòbil, que òbviament les persones amb sordesa no poden utilitzar en format de comunicació trucada de veu. I els CAP utilitzen aquest format de comunicació preferentment.

Caldria preveure que les persones amb sordesa poguessin:

- a) Assenyalar altres mitjans de comunicació preferits (Xat, email, ...)
- b) Poder posar el telèfon d'un familiar de confiança per a cada gestió concreta, opció poc desitjable, doncs suposa exposar la intimitat de la persona amb sordesa.

9. RECORDATORIS DE VISITES

La ciutadania sovint rebem una trucada de recordatori de visites que tenim programades. Cal garantir que a les persones amb sordesa se'ls envia un missatge enlloc d'una trucada.

10. PROTOCOL CLAR: QUÈ CAL FER EN CADA CAS I SITUACIÓ?

Vist tot això, convé generar un protocol d'atenció per a les persones amb dificultats d'audició en tots els àmbits de la salut, però en aquest cas en totes les circumstàncies en què es pot trobar una persona a un Centre d'Atenció Primària i més enllà a cada espai d'atenció al sistema públic de salut.

Com ja s'ha dit més amunt, el Codi d'Accessibilitat de Catalunya està en tràmit i just el 21 de gener de 2021 va ser aprovat per tots els actors socials i institucionals (govern, col·legis professionals, patronals i sindicats, entitats de la discapacitat, món local) de manera que queden les passes de tramitació preceptives abans de la seva aprovació com a Decret.

L'ampli consens social a l'entorn d'un text treballat durant anys pel sector que es concreta en una proposta de Decret de prop de 500 pàgines d'especificacions tècniques en l'àmbit de l'edificació, l'oferta de serveis, la realització d'activitats, l'ús d'instal·lacions o la venda de productes fa pensar amb força garanties que serà aprovat durant aquest 2021.

Preparar-se i avançar-se a les obligacions que suposarà aquest decret, suposa una oportunitat de millora de la qualitat assistencial del sistema públic de salut per a un segment de la població que a Catalunya té un pes de més de 192.000 persones.

11. ACCESSIBILITAT A LES CAMPANYES DE PROMOCIÓ DE LA SALUT

Sovint la ciutadania rebem diversos impactes de comunicació a partir de missatges dirigits des del Departament de Salut (més que no pas el propi ICS) amb consells i informació sobre la promoció de la salut per preservar la salut pública.

Cal lamentar que en molts casos aquests missatges no són accessibles a les persones amb sordesa: els materials gràfics només fan menció d'un telèfon de contacte, sense tenir en compte canals accessibles i equivalents, els materials audiovisuals no estan subtitulats o no segueixen la normativa de subtitulació per a persones amb sordesa, els actes públics (xerrades, conferències, exposicions,...) no incorporen tecnologia de la comunicació oral, com la subtitulació i els bucles magnètics, etc.

Cal doncs fer una revisió de totes i cadascuna de les accions d'aquestes campanyes per garantir que s'adrecen al 100% de la ciutadania.

12. HOSPITALITZACIÓ

Intèrfon

Quan una persona està ingressada, des del llit pot prémer un botó que avisa a infermeria per a que la puguin atendre. Des d'infermeria utilitzen un intèrfon que les persones amb sordesa no poden sentir.

Cal establir un mecanisme per a que TOTES les persones que poden atendre les persones en sordesa durant la seva hospitalització sàpiguen, des del començament del seu torn, que la persona ingressada a l'habitació "n" és una persona amb sordesa.

La qüestió seria doncs que les infermeres es desplaressin a l'habitació – com es feia abans d'instal·lar els intèrfons a les habitacions. Per fer aquesta opció més raonable es poden disposar les habitacions més properes a la infermeria per a les persones amb dificultats auditives.

Comandament a distància de la TV

Normalment els comandaments a distància de les televisions dels hospitals no tenen botó per activar els subtítols.

Documentació de l'alta:

Quan es dona d'alta a alguna persona després d'haver estat hospitalitzada se li entrega diversa documentació, entre la que hi ha informació de com contactar amb els serveis mèdics si es té algun dubte o alguna complicació.

La forma de contactar que s'ofereix és un telèfon. Cal establir un canal de comunicació igual d'immediat que el telèfon per a les persones amb sordesa: un canal de xat o whatsapp amb atenció immediata garantida, tant com el telèfon.

A l'hora de definir canals de comunicació alternatius per a persones amb sordesa cal tenir present les equivalències en la immediatesa de la comunicació.

13. ACLARIMENT TÈCNIC:

Els bucles magnètics són uns dispositius que permeten que el so arribi directament a la pròtesi, des d'un micròfon que té la persona que interlocuta amb la persona amb dificultats auditives fins a la pròtesi a través d'ones magnètiques. Aquest procediment redueix de manera molt significativa el soroll de fons, fent que el so que emet la persona que parla predomini gairebé exclusivament en l'estímul auditiu que rep la pròtesi auditiva de la persona amb sordesa.

Els bucles magnètics poden ser portàtils i s'utilitzen en mostradors o taules d'atenció, poden ser una instal·lació permanent, com a sales d'espectacles o cinemes o aules de formació o poden ser instal·lacions efímeres, que es contracten per l'ocasió d'un acte concret i que es retiren en acabar l'acte.

La major part de les pròtesis auditives tenen incorporada una bobina, que s'activa quan s'engega l'interruptor de l'opció "T" per tal de rebre el so a través de les ones electromagnètiques que emet el bucle magnètic.