

Accessibilitat a les consultes d'ORL

Explotació de dades de l'enquesta sobre l'accessibilitat de la comunicació oral a les consultes d'Otorrinolaringologia i Audiologia.



David Prujà

7 de desembre de 2021

Accessibilitat de la comunicació oral a les consultes d'Otorrinolaringologia i d'Audiologia

Document elaborat per la Federació ACAPPS:

David Prujà, coordinador tècnic de la Federació ACAPPS, en l'explotació de les dades, el disseny del treball i la seva redacció.

...

Resum:

Aquest document és el resultat d'un treball d'explotació de les dades de les 72 primeres respostes a l'enquesta feta a persones sòcies i usuàries d'ACAPPS. Una enquesta que aborda l'accessibilitat de la comunicació a cinc espais: la recepció, la sala d'espera, la sala de consulta d'otorrinolaringologia, la sala de consulta d'audiologia i al mostrador de la sortida.

Índex

1. Presentació.....	2
2. Respostes Rebudes	2
3. Relació de les Persones Enquestades amb ACAPPS.....	3
4. Els Darrers Dos Anys Has Ansat a l'Otorrinolaringòleg?	3
5. Nom del Centre	4
6. Usuaris de Pròtesis Auditives i Quines	5
7. La Comunicació a la Recepció de la Consulta.....	5
8. Avís del Torn a la Sala d'Espera	7
9. Visites a Otorrinolaringologia.....	8
10. Visita a Audiologia.....	10
12. Programació de Noves Visites.....	12
13. Altres situacions o comentaris.....	13
14. Conclusions.....	17
15. Annex 2. Enquesta realitzada	20



1. PRESENTACIÓ

Aquest document presenta el resultat d'una enquesta realitzada a persones sòcies i no sòcies de l'associació ACAPPS sobre les condicions d'accessibilitat a les consultes d'ORL.

La iniciativa neix arran de la presentació del formulari de la campanya #NoEmDeixisFora a la Xarxa de dones d'ACAPPS on quan va ser el torn de les participants per explicar situacions d'inaccessibilitat que podrien posar al formulari després que una persona comentés les dificultats de comunicació que havia viscut a la consulta de l'ORL s'hi van anar sumant totes les participants explicant anècdotes i situacions en què la comunicació no havia estat possible.

La Federació ACAPPS està recollint informació sobre situacions d'inaccessibilitat a diferents àmbits i molt especialment a l'àmbit sanitari, amb la intenció de sistematitzar la informació i compartir el neguit de la manca d'accessibilitat i la necessitat de posar-hi remei amb les administracions públiques.

Que les persones amb sordesa no puguin anar a una consulta mèdica amb la tranquil·litat de saber que hi trobaran mesures de suport a la comunicació oral les situa en una posició d'indefensió i de dependència de terceres persones, quan en realitat és fàcilment solucionable. Haver d'anar al metge acompanyat suposa perdre intimitat, sortir sense saber què t'han dit ben bé té efectes sobre la salut i, en definitiva, sobre el reconeixement, dignitat i els drets de les persones.

D'aquesta manera esperem que les conclusions que permeten extreure les respostes a les enquestes puguin servir per motivar i orientar a les persones responsables de les instal·lacions i el servei de les consultes d'ORL a posar les mesures de suport a la comunicació oral per evitar la proliferació de situacions com les que ens han compartit les 72 persones que han participat en aquesta consulta.

2. RESPOSTES REBUDES

L'enquesta ha estat enviada a persones vinculades d'alguna manera o altra a ACAPPS.

Primer vàrem fer un mailing a totes les persones sòcies, després vàrem enviar un whatsapp a les famílies actives i a les dones de la xarxa de dones i després a persones usuàries del servei d'inserció laboral. Finalment vàrem obrir l'enquesta a xarxes socials, però aquesta anàlisi està feta a partir de les respostes rebudes abans de la publicació de l'enquesta a xarxes socials.

Hem rebut 72 respostes en els 4 dies que hem mantingut oberta l'enquesta.

Cal dir que l'enquesta és anònima, de manera que cal tenir present que les persones que responen se senten lliures de dir qualsevol cosa i de qualsevol manera, coses que a vegades no dirien en persona.



D'aquesta manera cal tenir aquesta consciència i aquesta reserva a l'hora de llegir especialment els comentaris que han pogut afegir.

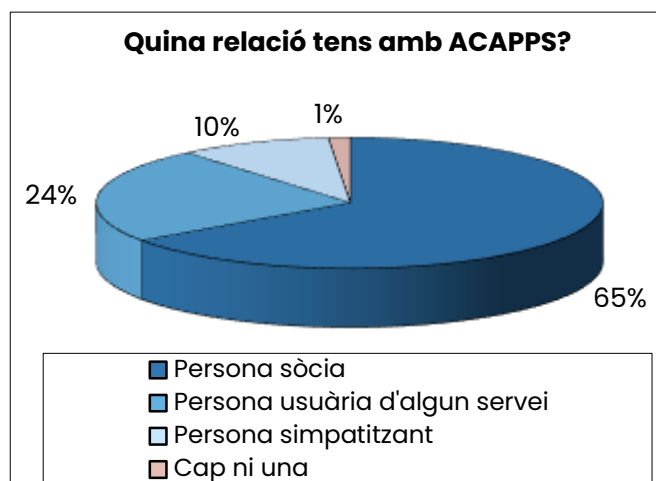
En la mateixa mesura podem mirar amb reserves les valoracions quantitatives i qualitatives abocades a l'enquesta.

En qualsevol cas sí que considerem que cal tenir presents les respostes en el sentit que el descontentament general que es mostra vers les condicions d'accessibilitat de les consultes d'otorrinolaringologia i d'audiologia i la necessitat de millorar-les.

A la vostra interpretació queda, doncs el document ofereix les dades i la lectura que des de la Federació ACAPPS en fem.

3. RELACIÓ DE LES PERSONES ENQUESTADES AMB ACAPPS

Persona sòcia	47	65%
Persona usuària d'algun servei	17	24%
Persona simpatitzant	7	10%
Cap ni una	1	1%
NS/NC	0	0%

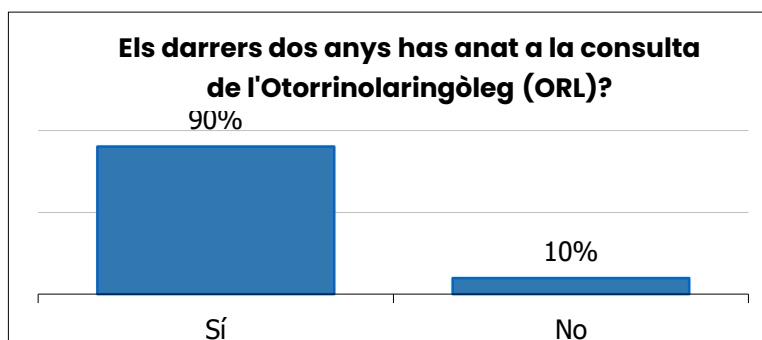


Tenint en compte el públic al que hem enviat l'enquesta no ha de sorprendre que el 65% de les persones que han respost l'enquesta siguin sòcies d'ACAPPS i un 24% en siguin usuàries dels serveis de l'entitat.

Curiosament un 10% només té una relació de simpatitzant amb l'entitat i un 1% no en té cap.

4. ELS DARRERS DOS ANYS HAS ANAT A L'OTORRINOLARINGÒLEG?

Sí	65	90%
No	7	10%



Donat que el 90% de les persones que han respost l'enquesta han anat a la consulta de l'ORL els darrers dos anys considerem que

les seves respostes són vigents pel que fa a les condicions d'accessibilitat de les consultes en la seva majoria.



Òbviament és possible que alguna consulta hagi fet modificacions en les mesures de suport a la comunicació oral de què disposen, però tenint en compte el relativament curt període de temps i el fet que l'àmbit sanitari ha estat centrat en la COVID-19 i ha hagut d'arraconar altres interessos més enllà d'adaptar-se a les condicions que ha imposat la pandèmia, considerem plenament vàlides les respostes de l'enquesta pel que fa a l'anàlisi de les condicions d'accessibilitat a la comunicació oral de les consultes dels ORL.

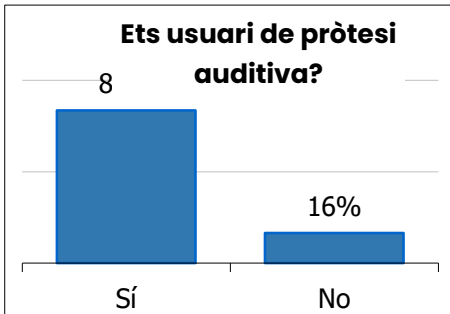
5. NOM DEL CENTRE

ORL L'Eixample	2	Seguretat S. Y centre medic sabadell	1
Hospital Clínic	5	Hospital Joan XXIII	1
Hospital Sant Joan de Deu d'Esplugues	12	Hospital dos de maig	1
Hospital de Sant Pau	23	Seguretat social i privat	1
Gaes	2	Hospital sant camils	1
Serveis mèdics Penedès	1	Centro Aribau Quirón	1
IOG	1	Aspanin	1
Hospital Germans Trias i Pujol	3	Vall Hebron	1
Institut d'Otologia Garcia Ibañez	2	Arrecife	1
Teknon	1	Centre medic Creu Blanca	1
Adelas	1	HOSPITAL SANT RAFEL	1
Hospital General de Catalunya	1	Sant Felix	1
CAP Roger Flor	1	CAP Barceloneta	1
Cap Ramón Turró	1	Salesa	1
CAP Maragall	1	Claso Audiologia	1

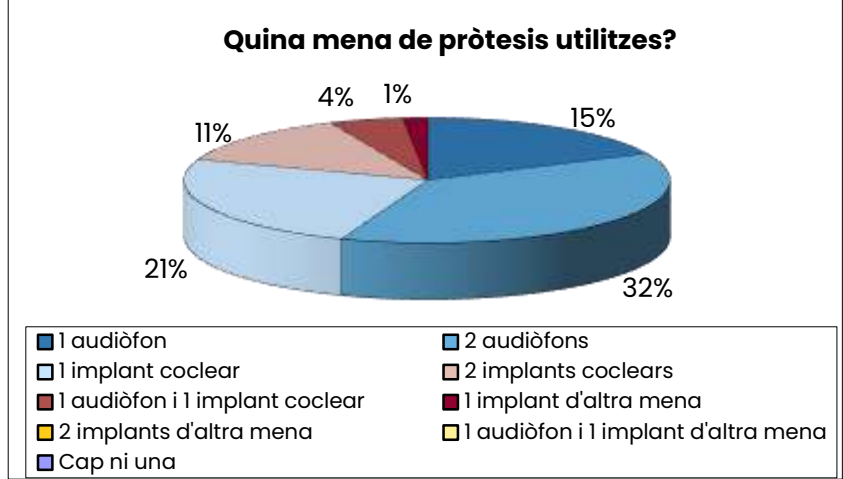
Veiem que la major part de les persones que han contestat aquesta pregunta (71) han assistit a centres públics o concertats, com a mínim 62, de manera que la mostra ens aporta sobre tot informació del grau d'accessibilitat a la comunicació oral de les consultes públiques d'ORL.



6. USUARIS DE PRÒTESIS AUDITIVES I QUINES



Sí	61	84%
No	12	16%



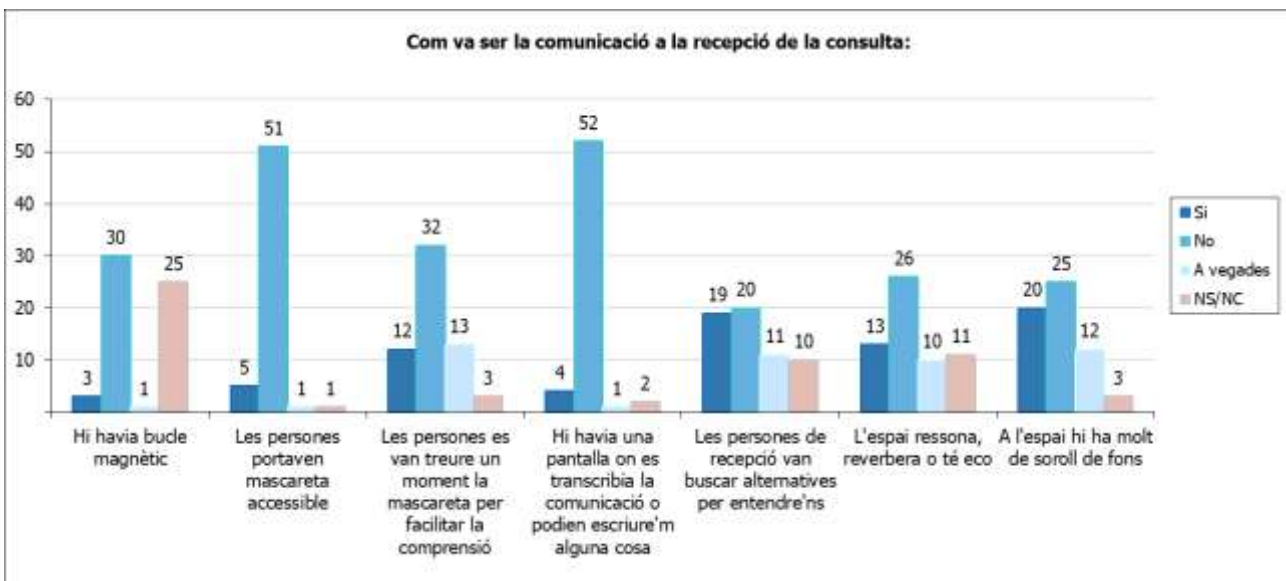
Tenim una majoria de persones que utilitzen pròtesis auditives (84%).

El 47% utilitzen un o dos audiòfons, el 24% un o dos implants coclears o d'altra mena, un 4% pròtesis combinades.

Tan sols un 15% no utilitzen cap mena de pròtesis auditiva.

1 audiòfon	11	15%
2 audiòfons	23	32%
1 implant coclear	15	21%
2 implants coclears	8	11%
1 audiòfon i 1 implant coclear	3	4%
1 implant d'altra mena	1	1%
2 implants d'altra mena	0	0%
1 audiòfon i 1 implant d'altra mena	0	0%
Cap ni una	11	15%

7. LA COMUNICACIÓ A LA RECEPCIÓ DE LA CONSULTA





	Si		No		A vegades		NS/NC	
Hi havia bucle magnètic	3	5%	1	51%	1	2%	25	42%
Les persones portaven mascareta accessible	5	9%	1	88%	1	2%	1	2%
Les persones es van treure un moment la mascareta per facilitar la comprensió	12	20%	13	53%	13	22%	3	5%
Hi havia una pantalla on es transcrivía la comunicació o podien escriure'm alguna cosa	4	7%	1	88%	1	2%	2	3%
Les persones de recepció van buscar alternatives per entendre'ns	19	32%	11	33%	11	18%	10	17%
L'espai ressona, reverbera o té eco	13	22%	10	43%	10	17%	11	18%
A l'espai hi ha molt de soroll de fons	20	33%	12	42%	12	20%	3	5%

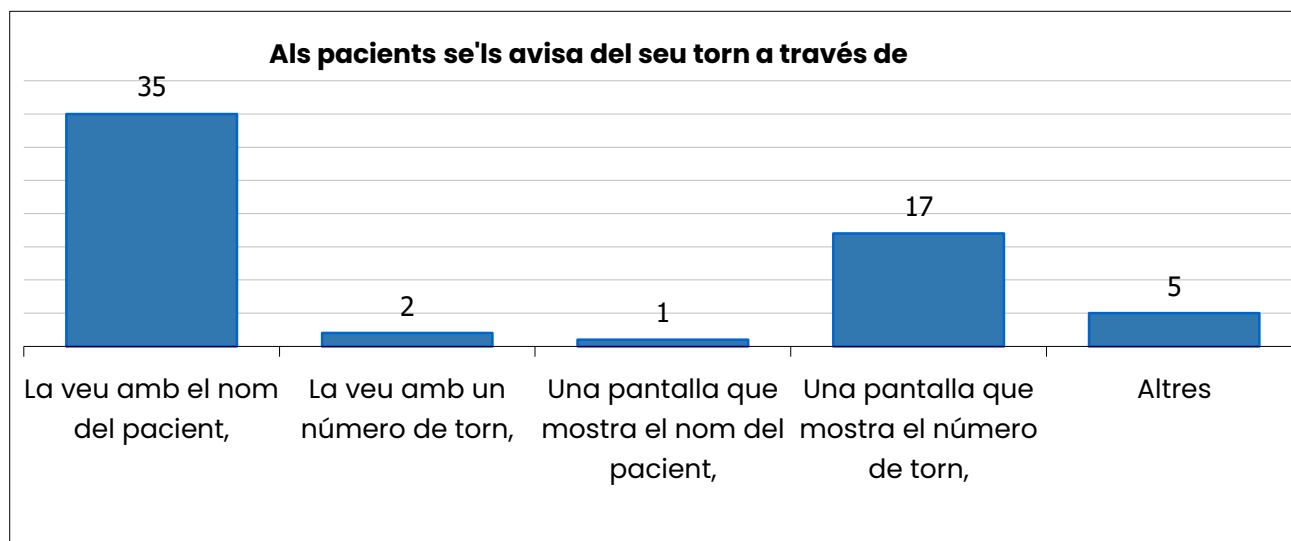
Diferents dades en la resposta a aquesta pregunta múltiple són especialment significatives:

- És elevat el nombre de persones que desconex si hi ha bucle magnètic a la recepció (42%). Això pensem que té a veure amb la manca de coneixement que hi ha sobre el bucle magnètic i la rellevància per a l'accessibilitat que hi ha entre les persones usuàries de pròtesis auditives i fins i tot entre els professionals sanitaris de l'àmbit de la sordesa en general.
- Només a 3 persones (5%) els consta que hi hagués bucle magnètic al mostrador de la recepció, una mesura per a la que no és imprescindible una instal·lació permanent, doncs amb un dispositiu de sobretaula és suficient i que ha d'estar senyalitzat de forma prou visible.
- El 88% dels casos manifesten que a la recepció no portaven mascaretes accessibles. Aquesta dada és controvertida, doncs caldria veure si portaven mascaretes higièniques o, en tractar-se d'un centre mèdic portaven mascaretes quirúrgiques o FFP2 i FFP3. De mascaretes accessibles a la lectura labial només n'hi ha d'higièniques. El que sembla rellevant és que en una situació de pandèmia, personal de l'àmbit sanitari s'avingui en un 42% a treure's la mascareta per facilitar la comprensió (20% ho fan i un 22% ocasionalment). Aquesta dada demostra una comprensió i empatia certa per part de les persones que fan aquest esforç, posant en risc la seva protecció.
- Les pantalles de subtitulació o transcripció en directe tenen molt poca implantació i poden ser un recurs molt útil en comunicacions curtes i senzilles com les que es poden donar a una recepció.
- Sembla significatiu que malgrat que en la majoria de casos les persones de la recepció van buscar alternatives per entendre's (50%), encara en un 32% això no va ser així.



- Finalment és molt de destacar que l'espai de la recepció de les consultes d'ORL no tingui en compte la principal necessitat de les persones amb dificultats auditives: vetllar per evitar sorolls de fons o distorsions com la reverberació o l'eco, doncs en un 39% i un 55% respectivament la comunicació a les recepcions es veia dificultada per aquests fets.

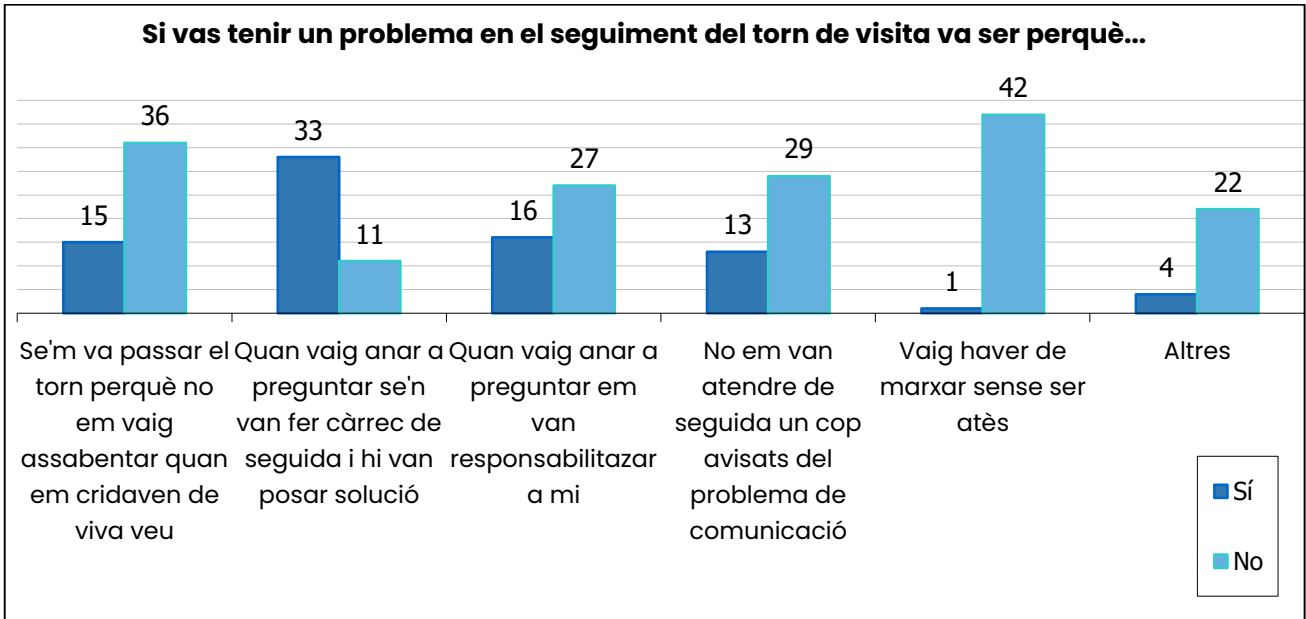
8. AVÍS DEL TORN A LA SALA D'ESPERA



Aquest apartat és significatiu doncs, a banda de suposar una dificultat específica per a les persones amb discapacitat auditiva, implica una mala gestió de la protecció de dades personals, doncs fer públic el nom de les persones que assisteixen a una consulta mèdica, bé sigui a cridant les persones verbalment (58%), bé a través de posar el seu nom a un panell o pantalla (2%).

Només podem considerar vàlida l'opció d'avisar del torn per a la consulta a través d'una pantalla que mostra el número de torn, és a dir tan sols el 28% dels casos registrats a l'enquesta.

D'aquesta manera no ens ha de sorprendre que a la pregunta sobre si van tenir problemes per fer seguiment del seu torn de visita les respostes mostrin tantes incidències:



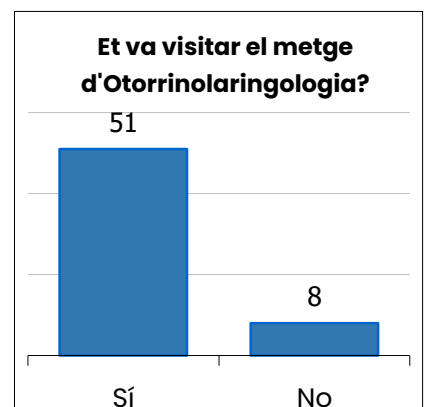
	Sí	No	Sí	No
Se'm va passar el torn perquè no em vaig assabentar quan em cridaven de viva veu	15	29%	36	71%
Quan vaig anar a preguntar se'n van fer càrrec de seguida i hi van posar solució	33	75%	11	25%
Quan vaig anar a preguntar em van responsabilitzar a mi	16	37%	27	63%
No em van atendre de seguida un cop avisats del problema de comunicació	13	31%	29	69%
Vaig haver de marxar sense ser atès	1	2%	42	98%
Altres	4	15%	22	85%

Veiem que tot i que la major part de les ocasions no hi ha cap incidència a l'hora de seguir els torns (71%) són molts els que sí (29%). I moltes les situacions en què aquestes situacions no van ser rebudes o gestionades de forma que ningú no se sentís desconsiderat: un 37% es va sentir responsabilitzat de la pèrdua de torn, un 31% no van ser atesos de seguida un cop aclarit el malentès, fins i tot una persona va marxar sense ser atesa. És significatiu i incert en percentatge d'altres situacions (4 casos).

9. VISITES A OTORRINOLARINGOLOGIA

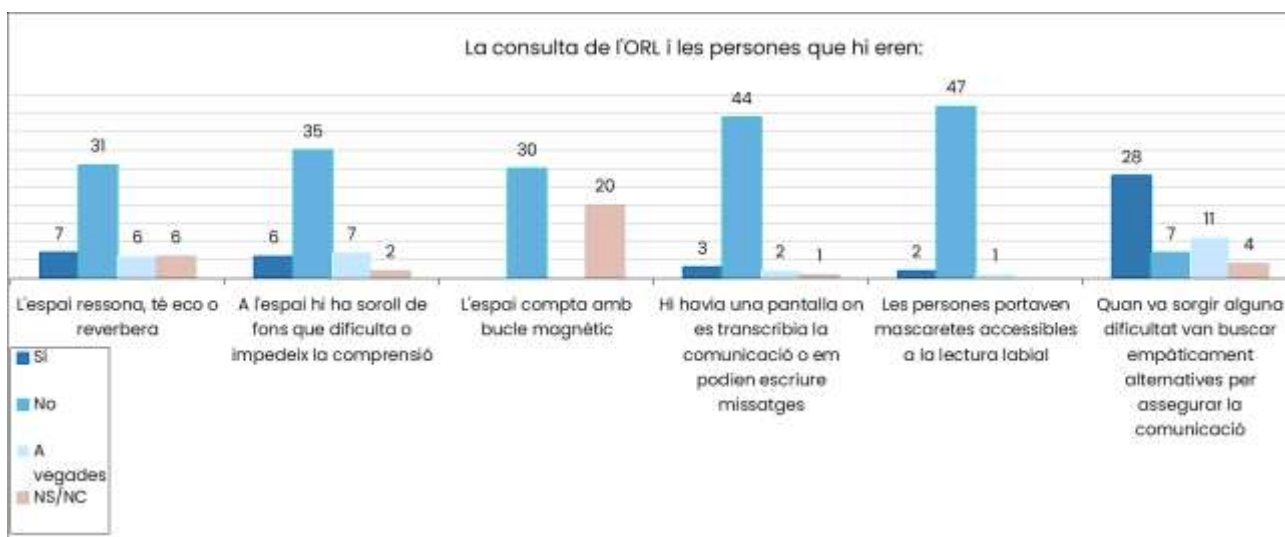
A les consultes d'ORL sovint hi ha més d'un professional que visita (Otorrinolaringòlegs, audiòlegs, logopedes,...) de manera que cal conèixer a quina especialitat concreta van anar a veure.

Així veiem que en un 86% van anar a visitar-se amb l'ORL de manera que el volum de respostes ens aporta una imatge suficient com per fer-nos-en una idea.



Si observem el nombre de respostes a la següent pregunta (50) sobre les mesures concretes de suport a la comunicació oral amb que compten els espais de consulta amb especialistes d'ORL veiem algunes coses a destacar:

	A							
	Sí		No		A vegades		NS/NC	
L'espai ressona, té eco o reverbera	7	14%	31	62%	6	12%	6	12%
A l'espai hi ha soroll de fons que dificulta o impedeix la comprensió	6	12%	35	70%	7	14%	2	4%
L'espai compta amb bucle magnètic	0	0%	30	60%	0	0%	20	40%
Hi havia una pantalla on es transcrivia la comunicació o em podien escriure missatges	3	6%	44	88%	2	4%	1	2%
Les persones portaven mascaretes accessibles a la lectura labial	2	4%	47	94%	1	2%	0	0%
Quan va sorgir alguna dificultat van buscar empàticament alternatives per assegurar la comunicació	28	56%	7	14%	11	22%	4	8%



Els números en aquest cas són molt més favorables que en el cas de la recepció de les consultes, com correspon al coneixement que les persones professionals de l'ORL tenen de les dificultats a les que s'enfronten les persones amb sordesa:

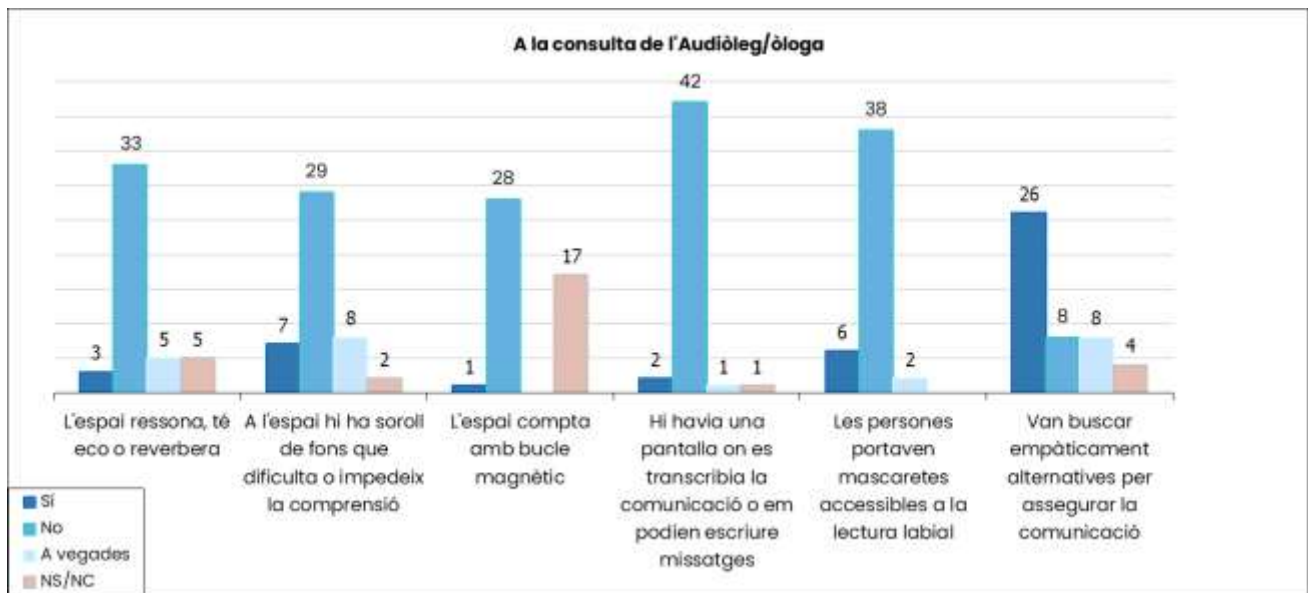
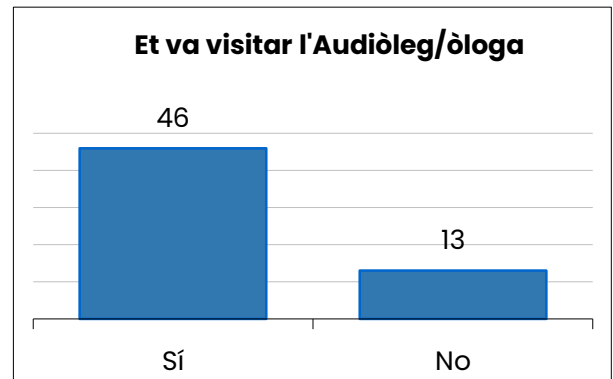
- Un 14% dels espais de les consultes d'ORL tenen una mala sonoritat i pateixen de reverberacions i ecos i un 12% té soroll de fons que limita la comprensió de la comunicació. Tot i ser percentatges petits convé revisar-ho i posar-hi remei.
- Els espais de consulta no compten amb bucle magnètic o les persones que es visiten no en tenen coneixement (60% i 40% respectivament).

- No s'utilitzen ni pantalles de transcripció ni gairebé tampoc mascaretes accessibles¹ a la lectura labial.
- Gairebé en un 80% dels casos les persones ateses han tingut la sensació d'esforç i empatia en la comunicació per part dels professionals de l'ORL (56% sí, 22% a vegades).

10. VISITA A AUDIOLOGIA

Sí	46	78%
No	13	22%

L'Audiologia és una de les especialitats que més cal visitar en assistir a la consulta d'ORL. Així veiem que 59 respostes a l'enquesta han passat per Audiologia a la consulta d'ORL, el que ens permet fer-ne una valoració suficient sobre les mesures d'accessibilitat per a la comunicació oral d'aquestes dependències.



¹ Com ja s'ha comentat al principi del document, les mascaretes accessibles a la comunicació i la lectura labial són del tipus higiènic i cal veure si són mascaretes d'aquesta mena les que portaven les persones professionals de l'ORL.

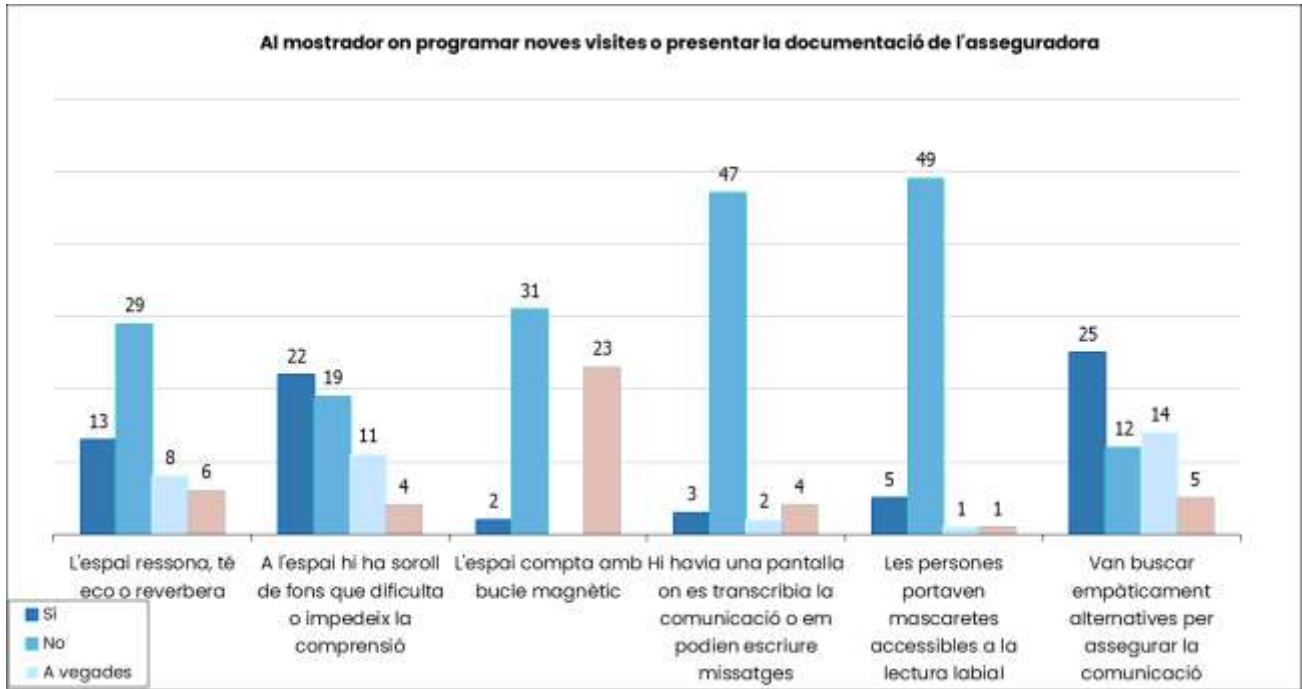
	Sí		No		A vegades		NS/NC	
	N	%	N	%	N	%	N	%
L'espai ressona, té eco o reverbera	3	7%	33	72%	5	11%	5	11%
A l'espai hi ha soroll de fons que dificulta o impedeix la comprensió	7	15%	29	63%	8	17%	2	4%
L'espai compta amb bucle magnètic	1	2%	28	61%	0	0%	17	37%
Hi havia una pantalla on es transcrivía la comunicació o em podien escriure missatges	2	4%	42	91%	1	2%	1	2%
Les persones portaven mascaretes accessibles a la lectura labial	6	13%	38	83%	2	4%	0	0%
Van buscar empàticament alternatives per assegurar la comunicació	26	57%	8	17%	8	17%	4	9%

- En la major part dels casos veiem espais ben condicionats, sense soroll de fons ni ecos o reverberacions (63% i 72% respectivament) però que tot i així convé revisar, doncs les xifres d'espais problemàtics per a les persones amb dificultats d'audició és encara significativa.
- Molt poc bucle magnètic (61%) i molt desconeixement de si n'hi ha (37%), una mesura de suport que de ser-hi ha d'estar senyalitzada molt visualment.
- Molt poca pantalla de transcripció i molt poc ús de mascaretes accessibles a la comunicació (tot i les salvedats ja comentades pel que fa a les mascaretes).
- 3 de cada 4 persones (74%) han tingut la sensació d'esforç i empatia en les comunicacions per fer-les comprensibles tenint en compte les seves dificultats de comprensió i les circumstàncies en què aquestes comunicacions es donen.

II. MOSTRADOR A LA SORTIDA DE LA CONSULTA

	Sí		No		A vegades		NS/NC	
	N	%	N	%	N	%	N	%
L'espai ressona, té eco o reverbera	13	23%	29	52%	8	14%	6	11%
A l'espai hi ha soroll de fons que dificulta o impedeix la comprensió	22	39%	19	34%	11	20%	4	7%
L'espai compta amb bucle magnètic	2	4%	31	55%	0	0%	23	41%
Hi havia una pantalla on es transcrivía la comunicació o em podien escriure missatges	3	5%	47	84%	2	4%	4	7%
Les persones portaven mascaretes accessibles a la lectura labial	5	9%	49	88%	1	2%	1	2%
Van buscar empàticament alternatives per assegurar la comunicació	25	45%	12	21%	14	25%	5	9%

És el mostrador on es poden programar noves visites, es recullen receptes o altres prescripcions, en els casos de mútues s'entrega la tarja de la mútua o es procedeix al pagament de la visita i fins i tot es poden adquirir alguns productes.

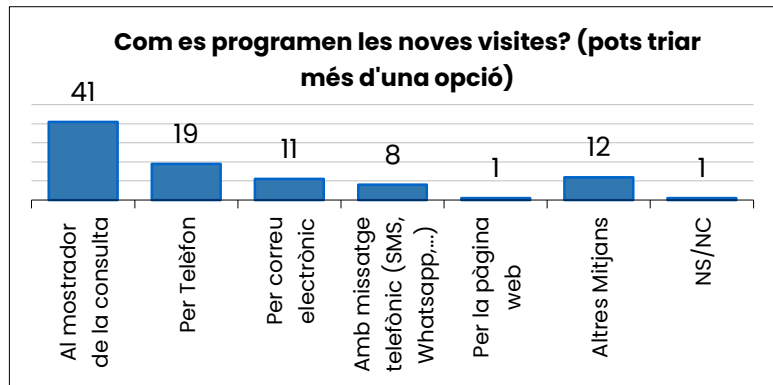


- Al mostrador tornem a veure números importants d'espais conflictius per a la comunicació de persones amb pèrdua auditiva: 37% d'espais amb eco o reverberació, 59% d'espais amb soroll de fons.
- Troblem un nombre més alt en l'ús de mascaretes accessibles a la comunicació, però molt baix. En aquest punt ja s'ha comentat la prevenció que cal tenir present a l'hora de valorar-lo donat que estem parlant d'espais de l'àmbit sanitari i les mascaretes accessibles a la lectura labial són del tipus higiènic, no pas ni quirúrgiques ni FFP2 o FFP3.
- L'ús de les pantalles amb transcripció està molt poc estès encara (9%).
- La sensació d'esforç i empatia que les persones usuàries es van endur respecte a l'esforç per facilitar la comunicació va ser del 70%.

12. PROGRAMACIÓ DE NOVES VISITES

De les 56 respostes obtingudes, veiem que:

- a la majoria de consultes (en 41 situacions diferents) es pot programar la següent visita al mostrador (tot i que recordem que no compta amb mesures de suport a la comunicació oral),
- es pot fer per telèfon a 19 ocasions, però en canal equivalen de la missatgeria instantània només està present a 8 ocasions,
- en 11 ocasions ens trobem també el correu electrònic com un mitjà per poder programar visites.



13. ALTRES SITUACIONS O COMENTARIS

A l'enquesta hem deixat una pregunta de resposta oberta per a que les persones puguin expressar altres situacions viscudes o afegir comentaris que considerin sota el text: "Hi ha alguna situació que no estigui prevista al qüestionari i consideris rellevant exposar-nos? si us plau explica'ns-la".

Aquesta pregunta ha estat resposta en 29 ocasions i hi ha algunes respostes que mostren situacions concretes, d'altres que ens poden orientar com algunes persones viuen l'angoixa de la incomunicació o com interpreten les dificultats de comunicació.

Elements tots ells que pensem que poden ser de gran valor per a les persones que ocupen qualsevol de les posicions professionals de les consultes d'Otorrinolaringologia i Audiologia.

Cal tenir present que aquest és l'apartat amb més càrrega emocional i subjectivitat i així cal interpretar-lo. No considerem rellevant per aquest document assenyalar o identificar quins comentaris negatius corresponen a quins centres d'ORL, tot i que si és d'interès per algun centre podríem identificar-ho si ens ho demanés. Pensem que la força emocional de tots i cadascun d'aquests comentaris, sumats és clar a l'evidència de les dades aportades conviden a fer una revisió de les mesures de suport a la comunicació oral.

És per tot això que les transcrivim sense cap més modificació que correccions ortogràfiques:

"Vaig estar ben atès perquè m'acompanyava un familiar que es relacionava amb infermeres i metges per mi, ja que sóc sord profund".



"Vull que quedi plasmada específicament l'angoixa i sentiment d'inferioritat i impotència pròpiament en la visita mèdica, així com la manca d'importància i valor que li dona el metge Otorrino al fet que no entenguis res del que et diu essent coneixedor de primera mà del teu grau de sordesa."

"Pel que fa a la pantalla: no és la seva. Sempre utilitzo la meua, al meu mòbil, una app de transcripció (Cardzilla per a iPhone, també es pot utilitzar Google LiveTranscribe per a Android). Seria millor si les clíniques tinguin els seus propis mòbils o tauletes amb aquesta app. És més segura que les mascaretes transparents, que no ens protegeixen tant com a les mascaretes quirúrgiques o FFP2."

"Quan els dic que sóc sorda i posen pegues els dic que m'ho escriguin."

"Amb l'otorrino em vaig haver d'enfadar un cop per l'atenció i hi va posar remei després. De vegades no sembla que sàpiguen que no hi sentim."

"Per a mi, bàsicament, el problema és no entendre el meu nom quan em criden. Normalment hi vaig acompanyat això fa que moltes de les qüestions plantejades a l'enquesta no representin un problema per a mi. Entenc que el centre, principalment, hauria d'avisar els pacients mitjançant una pantalla. Curiosament, aquest sistema el fan servir molts llocs no específics de problemes auditius. Certament, és una paradoxa."

"Demana a *centre mèdic concertat*² que posin pantalles i que els visitadors portin mascaretes accessibles."

"En el servicio de otorrino del *centro médico concertado*³, no hay pantallas donde aparezca el nombre del paciente y el número del despacho o consultorio; la llamada del paciente se hace por un altavoz que tiene un sonido muy deficiente y debo decirle a alguna persona que espera en sala mi nombre y que por favor me avise cuando sea llamada por el altavoz; también pido a la recepcionista que la audióloga o el otorrino me llamen presencialmente en la sala cuando sea mi turno. Es incomprensible que un centro médico tan importante no cuente aún con ayudas accesibles visuales y técnicas en este servicio."

"No vaig viure cap situació negativa."

"Els professionals haurien de tenir més paciència i empatia amb gent sorda. Podrien col·locar pantalles on apareix un codi de números per cridar a la persona per entrar al número de porta corresponent de la visita, igual que a Sant Joan de Déu."

² Hem retirat d'aquest comentari la menció específica al centre mèdic concret

³ Ídem.



"A un altre hospital (*centre mèdic concertat*⁴) m'he trobat amb un metge d'urgències que desconeixia l'implant coclear i no es volia treure la mascareta per tal d'entendre'ns. Al final li dic que m'ho digui per escrit en un paper. Vergonyós!!"

"Amb la mascareta la comunicació es gairebé nul·la. Depèn de l'empatia de tot el personal del CAP poder entendre el que diuen. La infermera et crida pel nom i això crea molta ansietat. Els especialistes es comuniquen per escrit, de vegades resumint allò que no entens perquè no saps quina altra opció donar per a una bona comunicació i els administratius sovint et diuen, si necessites alguna consulta o prova, que es posaran en contacte via telefònica per concretar una visita."

"Si, en la sala d'espera d'Otorrinolaringologia no tenen pantalla i se sol avisar als pacients per megafonia. En aquest cas, avisar a recepció que no escolto per megafonia i s'encarrega de responsabilitzar-te."

"En muchas consultas tengo que pedir la ayuda de otra persona para comunicarme con el médico pues no disponen de ningún medio de atención para sordos."

"La millora de la mascareta transparent té 100% de protecció per les audioprotesistes i otorrinos i també per la recepció del hospital. Gracies"

"Cap metge, ni audiòleg, ni infermer, cap professional de la medicina porta mascaretes transparents ni es baixa la mascareta. És difícil saber què em diuen i marxo sense saber ben bé què m'han dit."

"Vaig anar acompanyada, i és per això que vaig sentir que era el meu torn."

"Por culpa de la Covid las visitas han pasado de ser cada 6 meses a una vez al año!!"

"No sóc usuària de bucle magnètic, així que no estic segura de la seva disponibilitat a les sales de espera i consulta. A més, la lectura labial és essencial per a mi, així que demando que es baixin les mascaretes o que escriguin en un paper, però no tinc la necessitat d'utilitzar les pantalles de transcripció."

"Con mi pérdida auditiva no es aprovechable el bucle magnético por lo que desconozco si dicho centro dispone. En centros privados suele estar contemplada las alternativas comunicacionales con sordos. En Sanidad pública no. En especial cuando el sistema es telefónico."

⁴ Ídem



"No m'agrada el seu tracte, ja que acostumen a tenir molta gent. Prefereixo una consulta més familiar, més pròxima i empàtica."

"Per la meua part, de moment, cap ni una."

"No. Moltes gràcies."

"Más implicación por parte de los otorrinos con las personas sordas y más información sobre la operación de implante y sus posibles complicaciones."

"L'espai de la sala d'espera és compartit amb altres especialitats per tant, per molt conscienciats que estiguem els que anem a l'otorrino, els altres no ho estan. Empatia zero per part del personal d'administració i més tractant-se de nens/es."

"Molta espera allà, crec que falten especialistes, Hi ha molt volum de feina. En el meu cas, tot lo contestat es per la meua filla, es ella la qui porta implants. Al ser nens i tan petits com la meua (2'5 anys), les esperes haurien de ser més curtes, no anar sempre amb retard. Les visites solen ser 4 el mateix dia, està bé que sigui el mateix dia però no haver d'esperar tant, els nens es cansen molt ràpid. Gràcies."

"L'última visita que he fet a l'otorrino només vaig veure la persona que em va fer l'audiometria. Al cap d'un mes em va trucar el metge per telèfon per dir-me que tenia una gran pèrdua i que anés provant aparells, que segons ell els puc tenir a prova durant un mes. En alguna ocasió m'he trobat amb algun metge que s'ha enfadat molt perquè no el sentia."

"Amb la mascareta els sords ens trobem molts llocs on no ens fan cas ni amb distancia de seguretat, es treuen la mascareta, estem discriminats i et fan sentir malament."

"Hola trobo q no es coneix bé l'atenció al *centre mèdic concertat*⁵. Crec q el més greu és que ens criden per megafonia. En el meu cas obren la porta i surt una infermera. Es clar que he lluitat molts anys per a que això funcionés. Llavors cal dir SOC SORDA, malgrat qualsevol pròtesis auditiva cal dir-ho. Un aparell no és una orella nova. En quant a la programació de propera visita abans de sortir ja et diuen que la rebràs per correu."

⁵ Ídem



14. CONCLUSIONS

Amb la voluntat d'esdevenir un suport i assessorament a la tasca de les persones que professionalment treballen als espais d'atenció de les consultes d'Otorrinolaringologia hem realitzat aquesta enquesta.

Malgrat tenir 72 respostes i ser un nombre important de respostes no es pot considerar una enquesta representativa de la realitat a Catalunya.

Cal tenir present que sovint ens és més fàcil ser més contundents i exigents en una enquesta que si hem d'expressar les nostres opinions de manera personal i sense l'anonimat que proporciona aquest instrument.

Un element que des de la Federació ACAPPS tenim molt en compte i així intentem transmetre'l a les persones del nostre entorn, és que la saturació del sistema sanitari repercuteix en l'estrès de les persones que hi treballen i sovint afecta a la qualitat del tracte. Jornades excessivament llargues, visites excessivament curtes i accelerades per poder atendre més pacients i ara amb la pandèmia incertesa i mesures de seguretat que dificulten la feina són condicions de treball que afegeixen pressió a uns professionals que ja ho estaven prou de pressionats.

Ara bé, tot i els matisos que cal incorporar a l'hora d'interpretar les dades que aporta aquesta enquesta, pot ser útil per revisar algunes qüestions que sembla que preocupen a les persones amb dificultats auditives i que des de la Federació ACAPPS observem.

Siguin preses doncs aquestes conclusions amb la cautela que mereixen i amb l'interès que poden aportar per a la millora de l'atenció de les persones amb sordesa que es comuniquen oralment.

- Convé dotar els diferents espais de les consultes d'ORL i d'Audiologia (mostradors, recepció, consulta d'ORL, Consulta d'Audiologia, sala d'espera,...) de mesures de suport a la comunicació oral:
 - Bucles magnètics,
 - Pantalles amb transcripció automàtica o per poder comunicar-se per escrit,
 - Mascaretes accessibles a la lectura labial quan els Plans de Riscos Laborals ho permetin,
 - Altres,
- Convé assegurar que a les sales d'espera s'avisava del torn d'atenció a través d'un panell amb número de torn, que respecti d'una banda la privacitat de les persones usuàries i de l'altra tingui present les dificultats auditives de les persones que van a visitar-se,



- Cal condicionar els espais on les persones amb sordesa hauran d'establir comunicació amb d'altres persones per evitar reverberacions, ecos i soroll de fons que dificulti aquesta comunicació.
- Convé assegurar formació a les persones que estan en posicions d'atenció al públic sobre les mesures que poden emprendre per facilitar la comprensió i l'efectivitat de la comunicació amb persones amb sordesa.
- Convé assegurar que els nivells d'estrès de les persones que estan en posició d'atendre a persones amb sordesa no les impedeixi l'exercici d'empatia per adaptar-se i facilitar a comprensió.
- Des de les associacions de persones amb sordesa hem de promoure una visió completa de la situació que viuen les persones que treballen a la sanitat, especialment a la pública, en relació a les seves condicions i a les dificultats que enfronten diàriament, per evitar així que es responsabilitzi les persones quan aquesta responsabilitat rau clarament en l'organització, en la pròpia Administració Pública o fins i tot en l'empresa privada quan s'escau.
- Cal que els canals de comunicació per concertar cites siguin equivalents: un missatge de correu electrònic no és equivalent a una trucada telefònica, doncs no es produeix la resposta amb la mateixa immediatesa. El canal equivalent en aquest cas seria el missatge de text (SMS, Whatsapp,...). Aquesta reflexió és necessària a l'hora d'establir els canals de comunicació i les seves alternatives amb les persones usuàries.
- Existeix una certa assumpció de la fatalitat per part de les persones amb sordesa de la limitació dels seus drets i la seva autonomia. Persones que veuen amb tota naturalitat que hagin d'anar al metge acompanyades perquè sinó no comprenen el que els diuen, persones que assumeixen que qui ha de portar les mesures d'accessibilitat a la comunicació són elles a través d'APP's o altres. Aquesta actitud ens dona una idea de la dimensió de la manca d'accessibilitat generalitzada i com aquesta no només està normalitzada per les persones normo-oients sinó també per les pròpies persones amb sordesa. Cal doncs apoderar les persones amb sordesa per a que coneguin quins són els seus drets i els reclamin allà on no siguin efectius.
- Que una persona es vegi obligada a assistir a la visita mèdica acompanyada limita la seva llibertat, autonomia i intimitat. No hauria de considerar-se una alternativa recomanable per part de les consultes d'ORL ni de les pròpies persones amb sordesa.
- Les persones amb sordesa viuen molt sovint situacions en què veuen vulnerats els seus drets d'accés a la informació i a la comunicació. La reiteració d'aquestes situacions acaba transformant-se en dues possibles actituds davant d'aquestes reiterades vulneracions:



- Acostumar-se i trobar normal la pèrdua d'autonomia, justificant la manca d'accessibilitat del seu entorn,
- Vivint amb angoixa, hipersensibilitat i com una agressió personal les dificultats de comunicació que poden trobar-se en qualsevol situació.

Cal ser-ne conscient i que les persones que treballen en l'atenció del col·lectiu puguin articular els mecanismes d'empatia convenients per facilitar la confortabilitat de les comunicacions.

- Convé estendre un major coneixement del bucle magnètic. Es tracta d'una mesura de suport a la comunicació oral fonamental per a la participació de les persones amb sordesa a la vida ciutadana, social i cultural.

Tot i que sovint les cases comercials de pròtesis argumenten que la tecnologia actual supera el bucle magnètic amb el bluetooth, des de les associacions de persones amb sordesa que es comuniquen oralment i des d'experts independents es defensa el bucle magnètic com la única tecnologia que actualment permet la connexió de centenars de persones a una comunicació de forma simultània, com es pot donar a un teatre, per exemple.⁶

- Tot i que es fa palès només en un comentari, cal que al sistema català de salut es revisi el protocol d'atenció a les persones amb sordesa a les consultes d'especialistes d'Otorrinolaringologia. Quan es detecta que una persona té una pèrdua auditiva significativa, cal derivar-la a un dels centres de referència i no pas a una casa d'audioprotesistes privada.

⁶ En aquest sentit i fora de les dades que aquesta enquesta aporta, des de la Federació ACAPPS tenim indicis per pensar que des de les persones professionals de l'Otorrinolaringologia i l'Audiologia no es coneix o no s'informa prou de la rellevància que té per a la inclusió de les persones amb sordesa comptar amb l'opció T a la pròtesi auditiva.



15. ANNEX 2. ENQUESTA REALITZADA

Enquesta: l'accessibilitat de la consulta de l'Otorrinolaringòleg (ORL)

Pág. 1.- Enquesta per conèixer les condicions d'accessibilitat en la comunicació oral de les consultes dels especialistes de l'audició i l'otorrinolarigologia

--

A la Federació ACAPPS hem conegut d'algun cas de manca de condicions d'accessibilitat d'algunes consultes d'Otorrinolaringologia a Catalunya.

Arran d'aquest coneixement hem pensat que cal fer una recollida d'informació més extensa, que ens ajudi a conèixer millor la problemàtica i així poder assessorar-les per millorar.

T'agraïm molt els 8 minuts que dedicaràs a aquesta enquesta.

Preg.1.- Quina relació tens amb ACAPPS?

(* Esta pregunta es obligatoria)

(* Marque una sola opción)

- Persona sòcia
- Persona usuària d'algun servei
- Persona simpatitzant
- Cap ni una
- NS/NC

Preg.2.- Els darrers dos anys has anat a la consulta de l'Otorrinolaringòleg (ORL)?

(* Esta pregunta es obligatoria)

(* Marque una sola opción)

- Sí
- No

Preg.3.- Nom del centre:

(* Esta pregunta es obligatoria)

Preg.4.- Municipi del centre:

(* Esta pregunta es obligatoria)

Preg.5.- Ets usuari de pròtesi auditiva?

(* Esta pregunta es obligatoria)

(* Marque una sola opción)

- Sí
- No

Quina mena de pròtesis utilitzes?

(* Esta pregunta es obligatoria)

(* Marque una sola opción)

(* Contestar sólo si :

han contestado a " Ets usuari de pròtesi auditiva?" : "Sí" de la página "Enquesta per conèixer les condicions d'accessibilitat en la comunicació oral de les consultes dels especialistes de l'audició i l'otorrinolarigologia" .)



- 1 audiòfon
- 2 audiòfons
- 1 implant coclear
- 2 implants coclears
- 1 audiòfon i 1 implant coclear
- 1 implant d'altra mena
- 2 implants d'altra mena
- 1 audiòfon i 1 implant d'altra mena

Pág. 2.- Recepció i sala d'espera

--

Volem saber si et vas trobar amb problemes de comunicació a la recepció o a la sala d'espera i quins van ser

Preg.6.- El mostrador de recepció compta amb bucle magnètic?

(* Esta pregunta es obligatoria)

(* Marque una sola opción)

- Sí
- No
- NS/NC

Preg.7.- Les persones que treballen al mostrador portaven mascaretes accessibles a la lectura labial?

(* Esta pregunta es obligatoria)

(* Marque una sola opción)

- Sí
- No
- Algunes
- NS/NC

Preg.8.- Com va ser la comunicació a la recepció de la consulta:

(* Marque una sola opción por fila)

	Si	No	A vegades	NS/NC
Hi havia bucle magnètic	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les persones portaven mascareta accessible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les persones es van treure un moment la mascareta per facilitar la comprensió	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hi havia una pantalla on es transcribia la comunicació o podien escriure'm alguna cosa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les persones de recepció van buscar alternatives per entendre'ns	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'espai ressona, reverbera o té eco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A l'espai hi ha molt de soroll de fons	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Preg.9.- Als pacients se'ls avisa del seu torn a través de

(* Esta pregunta es obligatoria)

(* Marque una sola opción)



- La veu amb el nom del pacient,
- La veu amb un número de torn,
- Una pantalla que mostra el nom del pacient,
- Una pantalla que mostra el número de torn,
- Altres

Preg.10.- Si vas tenir un problema en el seguiment del torn de visita va ser perquè...

(* Marque una sola opció per fila)

	Sí	No
Se'm va passar el torn perquè no em vaig assabentar quan em cridaven de viva veu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quan vaig anar a preguntar se'n van fer càrrec de seguida i hi van posar solució	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quan vaig anar a preguntar em van responsabilitazar a mi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No em van atendre de seguida un cop avisats del problema de comunicació	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vaig haver de marxar sense ser atès	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pág. 3.- Consulta amb el metge d'Otorrinolaringologia

--

A vegades anem a la consulta de l'ORL per veure a l'especialista, però altres cops anem a veure a l'audiòleg/òloga només o per altres motius. Si t'ha visitat l'ORL en aquest apartat podràs valorar les condicions d'accessibilitat de la seva consulta i de la seva manera de procedir.

Preg.11.- Et va visitar el metge d'Otorrinolaringologia?

(* Esta pregunta es obligatoria)
 (* Marque una sola opció)

- Sí
- No

La consulta de l'ORL i les persones que hi eren:

(* Esta pregunta es obligatoria)
 (* Marque una sola opció per fila)

(* Contestar solo si :

han contestado a " Et va visitar el metge d'Otorrinolaringologia?" : "Sí" de la página "Consulta amb el metge d'Otorrinolaringologia" .)

	Sí	No	A vegades	NS/NC
L'espai ressona, té eco o reverbera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A l'espai hi ha soroll de fons que dificulta o impedeix la comprensió	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'espai compta amb bucle magnètic	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hi havia una pantalla on es transcribia la comunicació o em podien escriure missatges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Les persones portaven mascaretes accessibles a la lectura labial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quan va sorgir alguna dificultat van buscar empàticament alternatives per assegurar la comunicació	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pág. 4.- Consulta amb l'Audiòleg/òloga

--

A la consulta de l'ORL sovint hi anem per a que ens visiti l'audiòleg/òloga o ens programi la pròtesi auditiva. Si hi has anat per veure l'especialista en audiologia en aquesta secció ens podràs explicar les condicions d'accessibilitat que hi vas trobar i la manera en què va procedir

Preg.12.- Et va visitar l'Audiòleg/òloga

(* Esta pregunta es obligatoria)

(* Marque una sola opción)

- Sí
 No

A la consulta de l'Audiòleg/òloga

(* Esta pregunta es obligatoria)

(* Marque una sola opción por fila)

(* Contestar sólo si :

han contestado a " Et va visitar l'Audiòleg/òloga " : "Sí" de la pàgina "Consulta amb l'Audiòleg/òloga" .)

	Sí	No	A vegades	NS/NC
L'espai ressona, té eco o reverbera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A l'espai hi ha soroll de fons que dificulta o impedeix la comprensió	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'espai compta amb bucle magnètic	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hi havia una pantalla on es transcribia la comunicació o em podien escriure missatges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les persones portaven mascaretes accessibles a la lectura labial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Van buscar empàticament alternatives per assegurar la comunicació	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pág. 5.- Programació de noves visites

--



Sovint, en acabar la visita, ens demanen que anem a un mostrador a programar una nova visita, o bé per pagar la visita o presentar la documentació de la nostra pòlissa d'assegurances. Aquesta gestió a vegades es fa a la recepció mateix, a vegades en un mostrador diferent. Fins i tot a vegades només ens donen l'opció de fer la programació per telèfon. En aquesta secció podràs valorar les condicions d'accessibilitat i com van procedir les persones que et van atendre

Preg.13.- Al mostrador on programar noves visites o presentar la documentació de l'asseguradora

(* Esta pregunta es obligatoria)
 (* Marque una sola opción por fila)

	Sí	No	A vegades	NS/NC
L'espai ressona, té eco o reverbera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A l'espai hi ha soroll de fons que dificulta o impedeix la comprensió	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'espai compta amb bucle magnètic	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hi havia una pantalla on es transcribia la comunicació o em podien escriure missatges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les persones portaven mascaretes accessibles a la lectura labial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Van buscar empàticament alternatives per assegurar la comunicació	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Preg.14.- Com es programen les noves visites? (pots triar més d'una opció)

- Al mostrador de la consulta
- Per Telèfon
- Per correu electrònic
- Amb missatge telefònic (SMS, Whatsapp,...)
- Per la pàgina web
- Altres Mitjans
- NS/NC

Pág. 6.- Atres incidències o detalls que vulguis exposar-nos

--

En aquest qüestionari hem intentat recollir de manera senzilla informació de que es dona més sovint. Però sabem que moltes vegades passen coses que se surten de les situacions més habituals, o que els fets mereixen una explicació específica.

En aquest apartat podràs exposar el que consideris que pugui merèixer la nostra atenció de cara a poder assessorar millor en la posada en pràctica de solucions.

Preg.15.- Hi ha alguna situació que no estigui prevista al qüestionari i consideris rellevant exposar-nos? si us plau explica'ns-la

