LITORALPRESS

Fecha: 04-08-2025
Medio: El Divisadero
Supl. : El Divisadero
Tipo: Noticia general
Título: HRC mejora comunicación con personas con discapacidad, neurodivergentes y extranjeros

Pág. : 13
Cm2: 611,6
VPE: $ 849.541

Tiraje: 2.600
Lectoría: 7.800
Favorabilidad: No Definida

HRC mejora comunicación con personas con discapacidad, neurodivergentes y extranjeros

· Intérpretes de señas disponibles 24/7, pictogramas en las Unidades de Emergencia y la implementación de códigos QR con información de los servicios clínicos, son parte de las estrategias implementadas por el recinto asistencial para entregar una atención inclusiva a todos los y las usuarias.

En el marco de su compromiso con una salud pública más inclusiva, el Hospital Regional Coyhaique ha implementado una serie de estrategias destinadas a mejorar la atención y comunicación efectiva, especialmente pensado en las personas sordas, neurodivergentes y extranjeros que no dominen el idioma español.

Si bien esta iniciativa comenzó a fines del año 2022 con la instalación de pictogramas en la Urgencia Pediátrica del establecimiento, pensados para que niños, niñas y adolescentes neurodivergentes puedan identificar mediante símbolos gráficos sus síntomas, partes del cuerpo y tratamiento, entre otros, durante el año 2024 se trabajó no solo en replicar esta estrategia en la Unidad de Emergencia Adulto, sino también se sumaron nuevas medidas que permitan mejorar la experiencia de las y los usuarios del único hospital de alta complejidad de la región.

Intérpretes de señas por videollamada disponibles 24/7, capacitaciones constantes al personal del establecimiento en lengua de señas chilena (LSCh) y la implementación en diversas dependencias del HRC de códigos QR que redirigen a videos explicativos -con intérprete de señas y subtítulos-, son las nuevas estrategias que se suman a los ya implementados pictogramas, iniciativas que también dan respuesta a un recurso de protección interpuesto el año 2024 ante la Corte de Apelaciones de Coyhaique por una persona sorda, donde se le instruyó al recinto hospitalario adoptar las medidas necesarias para garantizar la adecuada atención de las personas en situación de discapacidad auditiva.

"Queremos respaldar y reformular estas nuevas estrategias, algunas de ellas ya consolidadas dentro de nuestro hospital gracias al trabajo desarrollado por los equipos de Social y de Comunicaciones en conjunto con las unidades clínicas, que permiten hoy día contar con algunas actividades que son muy básicas y necesarias para mejorar los procesos de comunicación con nuestros usuarios, accediendo a una atención más inclusiva y cercana a las personas de manera mucho más gráfica", precisó la directora (s) del Hospital Regional Coyhaique, Victoria Pinto Henríquez.

La directora del HRC destacó que avanzar en este tipo de acciones es parte del enfoque institucional, que busca poner a los usuarios en el centro de la gestión del establecimiento. "La posibilidad de trabajar hacia estrategias de humanización en la atención clínica sin duda nos abren posibilidades de mayor integración hacia la comunidad", sostuvo.

En el caso de los pictogramas implementados en la Urgencia Adulto del Hospital Regional Coyhaique, el equipo clínico expresó la necesidad de incluir el nombre de los símbolos gráficos en inglés, con el fin de mejorar la comunicación con los usuarios extranjeros que llegan a atenderse al establecimiento, sobre todo durante la temporada estival.

"Esta iniciativa ha mejorado la calidad de nuestra atención. Nos acerca como profesionales a los distintos tipos de pacientes, a sus necesidades, ya sean cognitivas, auditivas o hasta las diferencias en el idioma. También nos acercamos a los familiares, para que tengamos una mejor comunicación, generando también un cuidado y atención humanizada con todos nuestros pacientes", indicó Nicole González, enfermera de la Unidad de Emergencia Adulto del HRC.

Otra de las estrategias implementados este 2025 es la incorporación de códigos QR en servicios clínicos y administrativos del HRC que dirigen a videos explicativos, con interpretación de lengua de señas chilena y subtítulos en español que explican su quehacer y prestaciones.

Un actor relevante dentro de este trabajo participativo ha sido Cristian Almonacid, intérprete de lengua de señas chilena y miembro de la Agrupación de Sordos Coyhaique (ASCOY), quien voluntariamente desarrolló la interpretación de señas en estos videos inclusivos.

"Con estos videos se busca comprender toda la información que se presenta en cada una de las unidades. Por eso la relevancia y la importancia de este plan de trabajo que ha sido una iniciativa en conjunto del Hospital Regional con la comunidad sorda, que hemos ido ayudando y apoyando esta iniciativa, que sin duda nos acerca a una mejor atención a las personas, sobre todo de la comunidad sorda", afirmó el dirigente de ASCOY.

En ese sentido, Augusta Godoy, encargada de Hospital Amigo y Discapacidad del establecimiento, señaló que estas estrategias de comunicación efectiva "buscan informar a la comunidad de una manera más didáctica, sobre toda a la población sorda, sobre las prestaciones que se entregan en determinado servicio. Es una forma de hacer que nuestro hospital sea también cercano a la comunidad sorda".

Adicionalmente, se están realizando capacitaciones internas en Lengua de Señas Chilena dirigidas a funcionarios del HRC, que permitirán fortalecer las competencias comunicativas del equipo clínico y administrativo, avanzando así hacia una atención más humana, empática e inclusiva.