



Office of Developmental Primary Care

Mejorando la salud de personas con discapacidades del desarrollo

Cómo facilitar las reuniones para las personas con discapacidad: Consejos para trabajadores sociales del hospital

Las reuniones de equipo con pacientes con discapacidades y las personas que los apoyan son formas excelentes de mejorar la comunicación. Las reuniones pueden ofrecer un tiempo enfocado para aclarar información, conversar acerca de objetivos de atención y/o tratar temas e inquietudes del equipo en general. Los trabajadores sociales cumplen un papel clave en el apoyo necesario para la participación de los pacientes para que estas reuniones sean lo más exitosas y positivas posible. Muchas decisiones médicas y planes de atención para personas con discapacidades afectan los servicios y los apoyos que reciben, como financiación, vivienda, transporte y otras adaptaciones. Si no se tocan estos temas, los pacientes tienen un mayor riesgo de tener que volver a ser hospitalizados.

Antes de la reunión:

- Identifica quienes del círculo de apoyo del paciente necesitan estar presentes. Inclúyelos en la programación de las reuniones.
- Un plan puede ser más complejo para las personas que requieren asistencia personal o adaptaciones. Incluye todas las disciplinas relevantes, tales como cuidados paliativos, capellanes, manejo de casos, hospicios, enfermeras de cuidados en el hogar, terapia ocupacional, terapia física, terapia del habla o cualquier otro experto solicitado por la familia y el equipo.
- Identifica las necesidades de acceso para el paciente y otros asistentes. Sé flexible y creativo para resolver cualquier problema relacionado con el acceso. Los pacientes y las personas que trabajan con ellos a menudo pueden sugerir soluciones. Los funcionarios encargados de hacer cumplir la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) de un centro médico también podrían ayudar.
- A veces, el único lugar para reunirse con el paciente puede ser su habitación de hospital. Si tal es el caso, asegúrate de que haya suficientes sillas para que las personas no se aglomeren alrededor del paciente. Además, considera organizar la participación remota a través de teléfonos con altavoz o videoconferencia si los miembros del equipo sienten que sería inconveniente tener un grupo muy numeroso o no pueden asistir en persona.
- Incluso si los pacientes no pueden hablar o no tienen la capacidad mental para tomar una decisión médica en ese momento, es importante brindarles la oportunidad de asistir a reuniones donde se hablará sobre los problemas que los afectan.
- Ofrece al paciente una reunión previa para determinar sus prioridades y darles tiempo para pensar y prepararse. Ofrece ayuda si hay que plantear temas difíciles. Anima a los pacientes a elegir una persona que tome notas.
- Pregunta si hay conflictos preexistentes entre los miembros del equipo para que puedas resolverlos previamente.
- Anima al paciente y al personal de apoyo a escribir las preguntas o prioridades que tienen para la reunión.
- Una reunión previa con el equipo de tratamiento puede ser apropiada dependiendo de la complejidad del caso, y/o si hay opiniones diferentes entre los médicos del equipo.
- Si es apropiado, anima al paciente a traer fotografías de lo que les gusta y/o a estar con sus seres queridos. Esto puede recordar a todo el equipo quién es el paciente fuera del entorno del hospital y cuáles son sus objetivos.

(ACCOMMODATING PWD IN MEETINGS: TIPS FOR HOSPITAL SOCIAL WORKERS)

- Programa un intérprete para cualquier participante en la reunión si existen barreras de idioma o comunicación. Asegúrate de que el paciente tenga acceso al apoyo o equipo de comunicación, si es necesario. Si el paciente necesita información en un formato alternativo como imágenes, audio, video, lenguaje sencillo, letra grande o Braille, haz arreglos para tenerlos disponibles.
- Antes de la reunión, lleva pañuelos, agua y vasos a la sala de reuniones y elimina la Información Médica Protegida (PHI, por sus siglas en inglés) (ej.: notas en la pizarra de una reunión anterior, etc.).

Durante la reunión:

- Comienza presentando a cada persona. Pídeles que indiquen qué papel desempeñan.
- Si es necesario, solicita a los miembros del equipo que reconozcan a los pacientes y dirijan sus comentarios directamente a ellos.
- Indica el propósito de la reunión y resuelve cualquier necesidad de acceso para la participación.
- Ofrece al paciente la oportunidad de ser el/la primero/a en hablar o presentarse.
- Estate atento a cualquier señal de malentendidos, confusión o angustia de los participantes.
- Si la familia parece no entender bien o hay diferentes percepciones durante la reunión, haz preguntas aclaratorias. Puedes encuadrar estas preguntas como si fueran tuyas, por ejemplo, "Disculpe Dr. X, ¿podría repetir lo que acaba de decir sobre el pronóstico y explicarlo de nuevo?" o "Sra. Y, ¿la recomendación del Dr. X coincide con sus prioridades?"
- Si la reunión se está yendo muy rápido y el paciente no ha participado, pide a los miembros de la reunión que hagan una pausa y pregúntale al paciente si tienen alguna pregunta o algo que agregar. Debido a que la participación del paciente es de vital importancia, a menos que se disponga lo contrario en reuniones previas, se debe alentar su participación durante toda la reunión.
- Recuerda al paciente que no tiene que tomar decisiones finales en la reunión. Puede tomar su tiempo para procesar la información y responder después de que finalice la reunión.

Después de la reunión:

- Conversa con el paciente y la familia. Una manera útil de comenzar es preguntarle a la familia: "¿Cuáles son las conclusiones principales que obtuvieron de la reunión?" Su respuesta te dará la oportunidad de aclarar o completar cualquier información que puedan haber omitido. Además, esto puede ayudarte a identificar cualquier tema que necesites volver a tocar con el equipo para su seguimiento.
- Dependiendo del tema de la reunión, los pacientes y las familias pueden sentirse agobiados o sentir angustia emocional al final de la reunión. Puedes reconocer y normalizar esto, así como apoyar su capacidad para enfrentar la situación. Por ejemplo:
 - Pregunta cómo los participantes suelen lidiar con una situación similar. Ayúdales a obtener los recursos internos o externos que identifiquen.
 - Ayuda a pacientes y familias a procesar sus experiencias. Una estadía en el hospital puede ser traumática y puede recordarles experiencias médicas traumáticas anteriores. Brindar una oportunidad para abordar estas inquietudes puede disminuir la intensidad de la experiencia emocional y mitigar los síntomas de angustia o trauma.
 - Apoya a los pacientes y sus familias en sus esfuerzos para comprender los procedimientos y recursos del hospital. Identifica quién puede ayudar a las familias con sus preguntas y asegúrate de informarles cómo pueden comunicarse contigo.
 - Sugiere usar un recurso como www.caringbridge.org para que las familias compartan información. Puedes ayudar a las familias a organizar la ayuda de sus redes de apoyo para tareas como la toma de notas en reuniones, preparación de alimentos, cuidado de niños o mascotas y transporte.
 - Conecta a las familias con los recursos locales y del hospital: familiarízate con las herramientas en el sitio web de la Oficina de Atención Primaria del Desarrollo (ODPC): <https://odpc.ucsf.edu/es/activismo-y-defensa-de-derechos/como-navegar-los-sistemas>