



# Red Nacional de la ADA

Información, orientación  
y adiestramiento sobre la  
Ley sobre Estadounidenses  
con Discapacidades

Llámenos gratis al  
1-800-949-4232 V/TTY  
Encuentre su centro  
regional en [www.adata.org](http://www.adata.org)

Para ver la versión más  
actualizada y accesible,  
por favor visite

<https://adainfo.us/drive-thru-med-esp>

## Accesibilidad en instalaciones médicas por servicarro

Instalaciones médicas por servicarro son una forma en que hospitales y departamentos de salud brindan servicios médicos intermitentes (como administración de la vacuna contra la influenza) con mayor facilidad y/o seguridad para sus pacientes. Por lo general, consisten en carpas temporales y conos de tráfico, estas instalaciones temporales pueden estar en los predios que se usan para ferias estatales o en un estacionamiento en un hospital o tienda.

Las instalaciones son especialmente útiles para pruebas médicas durante un brote, ya que mantener a los pacientes en vehículos puede ayudar a minimizar la exposición a una enfermedad contagiosa. En estos casos, un proveedor médico usando equipo de protección personal (por ejemplo, mascarilla, guantes y una bata) puede acercarse al vehículo del paciente, y se le puede indicar al paciente que baje la ventana hasta dejar un espacio de 4 pulgadas, a través del cual el proveedor se comunica, realiza la prueba e intercambia información escrita con el paciente.

Ya sea que estos servicios médicos por servicarro sean financiados y/u operados por el estado, el condado o la ciudad o una empresa privada, la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) requiere que los servicios sean accesibles para personas con discapacidades. Esta hoja informativa enumera consideraciones y estrategias para promover accesibilidad en instalaciones médicas por servicarro, incluidas instalaciones donde se les puede pedir a los pacientes que salgan de sus vehículos.

## **Involucre a la comunidad de personas con discapacidades en la planificación e implementación**

Involucre a la comunidad de personas con discapacidades en la planificación e implementación. Los Centros para Vida Independiente (Centers for Independent Living) son organizaciones locales, atendidas por personas con discapacidades, que pueden ofrecer orientación y apoyo para garantizar que los programas y actividades sean fácilmente utilizables y accesibles para personas con discapacidades. Los grupos de consumidores con discapacidades, incluidos los que figuran bajo la sección “Recursos” de esta hoja informativa, pueden proporcionar información práctica sobre cómo eliminar barreras y proporcionar acceso en situaciones específicas.

## **Adiestre al personal sobre normas sociales relacionadas con discapacidades**

Existen muchos recursos de lenguaje y normas sociales relacionadas con discapacidades, incluidos los enumerados al final de este documento, que enfatizan los siguientes puntos:

- Comunicarse con el paciente directamente.
- Usar lenguaje sencillo al explicar las cosas a los pacientes, ya sea hablado o por escrito.
- Ofrecer tiempo extra y no apresurar ni interrumpir al paciente.
- Para personas que son ciegas o tienen baja visión, pedir permiso para tocar a la persona y avisarles cuando se acerque a ellos y les entregue algo. El personal también puede aprender técnicas de como servir de guía para ayudar a alguien desde su vehículo a otro lugar en la instalación, si corresponde.

## **Provea una manera para que las personas soliciten acomodaciones**

- Pida a los pacientes que indiquen sus necesidades de acomodación durante la fase de registro y antes de su llegada a la instalación.

- Si espera que los pacientes se registren usando un sitio web, asegúrese de que el sitio web sea accesible. Ofrezca recibir solicitudes de acomodaciones por teléfono y correo electrónico.

## **Asegúrese de que haya acceso para usuarios de sillas de ruedas**

- El espacio libre mínimo para que las camionetas accesibles para sillas de ruedas se acerquen y pasen por el sitio designado es de 8 pies y 2 pulgadas de alto (vea Figura 1).
- Para pacientes que usan sillas de ruedas para salir de sus vehículos en el servicarro (si se les indica que lo hagan), debe haber un pasillo de acceso (espacio libre) al lado del vehículo. El pasillo de acceso debe tener al menos 60 pulgadas de ancho si el carril tiene 132 pulgadas de ancho, y el pasillo de acceso debe tener al menos 96 pulgadas de ancho si el carril tiene 96 pulgadas de ancho. (vea Figura 2).

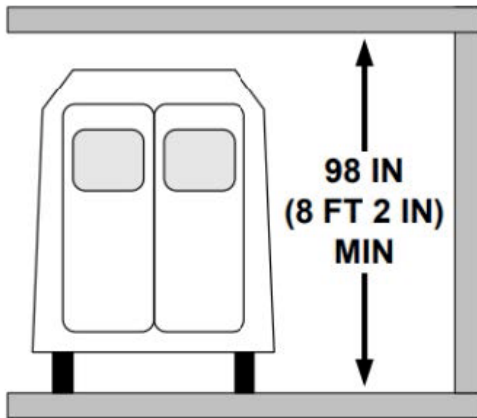


Figura 1: Espacio libre mínimo

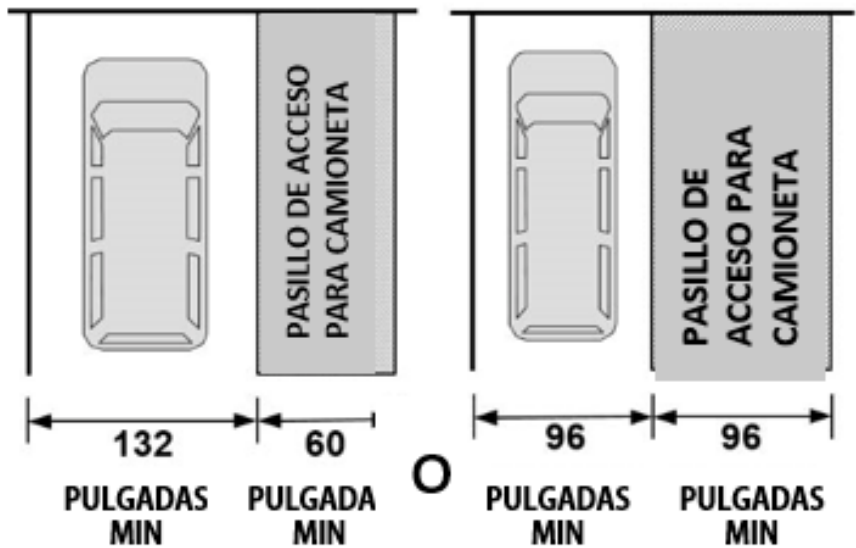


Figura 2: Pasillo de acceso

## **Entienda el derecho a tener animales de servicio**

Según la ADA, los animales de servicio se definen como perros (o caballos miniatura) que están entrenados específica e individualmente para realizar una tarea o tareas para la persona con una discapacidad. Se permite que estos animales acompañen a la persona con la discapacidad a cualquier lugar al que los pacientes puedan ir siempre que el animal no represente una amenaza directa para la seguridad de la persona o de otras personas. Por lo tanto, pacientes que reciben instrucciones de salir de sus vehículos y/o ir a otro lugar para recibir servicios en otra localización deben poder llevar a sus animales de servicio con ellos.

## **Proporcione comunicación efectiva**

La comunicación con personas con discapacidades debe ser tan efectiva como lo es para personas sin discapacidades. Esto incluye esfuerzos para notificar a aquellos que son elegibles acerca de la apertura de instalaciones médicas por servicarro.

### **Para personas sordas o con problemas de audición:**

- Esté preparado para comunicarse de diferentes maneras. Cubrir la boca de los proveedores con máscaras podría obstaculizar a algunos pacientes sordos que usan la lectura de labios como parte de su estrategia general de comunicación. Esto incluirá a muchas personas mayores con pérdida auditiva debido a la edad.
- Imprima preguntas estándares en un formulario (en negrita, letras grandes) que los evaluadores pueden señalar.
- Imprima instrucciones y descripciones de procedimientos (hisopos, etc.) para que las personas estén preparadas para lo que sucederá.
- Use una pequeña pizarra de borrado en seco, que se puede desinfectar, para tener una conversación interactiva. Considere tener pequeños blocs de papel y lápices para que los pacientes los usen (y conserven).
- Use cuadros con gráficos para usar como comunicadores visuales.

- Use movimientos de las manos o del cuerpo para ser lo más visual posible, como mostrar un hisopo e imitar qué tan atrás debe poner la cabeza para obtener una muestra.
- Ofrezca sistemas y dispositivos de audición asistida. Un dispositivo móvil, como una tableta inteligente, se puede utilizar para la comunicación. Use un estuche resistente para proteger el dispositivo de caídas y use una bolsa biológica y medidas de desinfección para evitar la contaminación cruzada. El dispositivo también se puede montar en una base con ruedas para rodar el dispositivo hacia la ventana del paciente y minimizar tener contacto con el dispositivo.
- Configure un sistema de comunicación en la instalación para que los conductores que usan lenguaje de señas americano (ASL, por sus siglas en inglés) puedan conectarse con el intérprete de ASL en el lugar con poco retraso. Los conductores que usan ASL pueden omitir los puntos de control iniciales para llegar rápidamente al intérprete de ASL que se encuentra en la instalación.
- Si los intérpretes de ASL en la instalación usan batas y guantes protectores, deles guantes que ofrezcan un alto contraste de color contra las batas (por ejemplo, si las batas son blancas, use guantes negros).
- Interpretación remota por vídeo (VRI, por sus siglas en inglés) es una opción si no se puede programar un intérprete de ASL en persona. Puede encontrar información sobre recursos de VRI, aplicaciones de comunicación y otras estrategias de comunicación en: [“COVID-19: Deaf and Hard of Hearing Communication Access Recommendations for the Hospital”](#).

### **Para personas que son ciegas o con baja visión:**

- Indique claramente su nombre y título y repita esta introducción si hay varios miembros del personal involucrados para que el paciente pueda identificar quién le está hablando.
- Describa verbalmente cada paso del procedimiento, usando palabras direccionales específicas como “izquierda” y “derecha”, en lugar de “aquí” y “allí”.

## **Accesibilidad en instalaciones médicas por servicarro**

- Proporcione materiales escritos en letra grande de alto contraste, Braille y archivos de texto que pueden enviarse por correo electrónico a la persona.
- Si los materiales escritos están laminados o son plásticos, use un cobertor de bajo brillo siempre que sea posible.
- Proporcione iluminación direccional, regulable y adecuada para todos los artículos que requieren lectura de cerca.
- Ofrezca leer documentos en voz alta a la persona.
- Ofrezca escribir lo que la persona tiene que incluir en un formulario, etc.
- Para marcar un área para la firma, use una guía para firma de plástico, que se puede desinfectar (vea la Figura 3).



Figure 3: Signature guide

## **Considere medidas adicionales para mayor accesibilidad**

Considere si sería seguro y factible implementar cualquiera de las siguientes ideas (según corresponda) para mayor accesibilidad al servicio:

- Una pantalla de TV en la entrada de la instalación que reproduce un vídeo que instruye a los conductores sobre dónde ir y qué hacer. El vídeo usa todos los formatos: lenguaje sencillo, audio descrito, con ASL y subtítulos.
- Señal fuerte de WiFi, a la que los pacientes pueden conectar sus aparatos de comunicación y otras tecnologías de asistencia.
- Servicios en el lugar proporcionados para autobuses de la ciudad, paratránsito y transbordadores para pasajeros mayores (decida si los pasajeros pueden permanecer en el vehículo o deben salir del vehículo).
- Servicios donde se puede llegar caminando para personas que no pueden llegar al sitio a bordo de un vehículo. Por ejemplo, algunas personas

que son ciegas tal vez caminen a una instalación médica temporal, especialmente si los conductores son escasos.

- Kits de pruebas médicas auto-administradas que se envían por correo a las personas que no pueden salir de sus hogares o no pueden llegar en vehículo al servicarro. Para las personas que son ciegas o tienen baja visión, las instrucciones de la prueba deberían estar disponibles en formatos alternativos (por ejemplo, letras grandes, Braille, archivo de audio o videoconferencia), y sería útil proporcionar un paquete con franqueo pagado o una variedad de formas para enviar los kits al laboratorio.

## Recurso en español

University of Colorado Denver, Center for Inclusive Design and Engineering - Imágenes de comunicación para COVID 19: [https://www1.ucdenver.edu/docs/librariesprovider38/ep-documents/picture-communication-boards-for-covid-19---spanish.pdf?sfvrsn=bb3e06b9\\_2](https://www1.ucdenver.edu/docs/librariesprovider38/ep-documents/picture-communication-boards-for-covid-19---spanish.pdf?sfvrsn=bb3e06b9_2)

## Recursos en inglés

National Association of the Deaf - COVID-19: Deaf and Hard of Hearing Communication Access Recommendations for the Hospital: <https://www.nad.org/covid19-communication-access-recs-for-hospital/>

American Council of the Blind: <https://www.acb.org/>

National Council on Independent Living: <https://ncil.org/>

FEMA Office of Disability Integration and Coordination: <https://www.fema.gov/de/media-library/assets/documents/117463>

Telecommunications for the Deaf INC. (TDI) - Deaf/Hard of Hearing/Deaf-Blind Medical Placard: <https://www.nad.org/wp-content/uploads/2020/03/Deaf-Hard-of-Hearing-Medical-Placard-2.pdf>

Telecommunications for the Deaf, INC. (TDI) - List of Technology Tools (for people with hearing disabilities): <https://bit.ly/Technology-Tools-Hearing>



## Accesibilidad en instalaciones médicas por servicarro

University of Colorado Denver, Center for Inclusive Design and Engineering - COVID 19 Picture Communication Board:

[https://www1.ucdenver.edu/docs/librariesprovider38/ep-documents/picture-communication-boards-for-covid-19.pdf?sfvrsn=c23d06b9\\_2](https://www1.ucdenver.edu/docs/librariesprovider38/ep-documents/picture-communication-boards-for-covid-19.pdf?sfvrsn=c23d06b9_2)

Northwest ADA Center, [nwadacenter.org](http://nwadacenter.org) - Human Guide Technique:

<http://nwadacenter.org/factsheet/human-guide-technique>

Northwest ADA Center, [nwadacenter.org](http://nwadacenter.org) - Respectful Interactions: Disability Language & Etiquette:

<http://nwadacenter.org/factsheet/respectful-interactions-disability-language-and-etiquette>

US Dept of Homeland Security, [adapacific.org](http://adapacific.org) - Guide to Interacting with People Who Have Disabilities:

<https://www.adapacific.org/assets/documents/a-guide-to-interacting-with-people-who-have-disabilities.pdf>

US Dept of Homeland Security, [dhs.gov](https://www.dhs.gov) - Tips for Effectively Communicating with the Whole Community in Disasters: <https://www.dhs.gov/publication/tips-effectively-communicating-protected-populations-during-preparedness-response-and>

ADA National Network - Emergency Preparedness Resource Page:

<https://adata.org/emergency-preparedness>

ADA National Network - Service Animal Resource Hub:

<https://adata.org/service-animal-resource-hub>

Northwest ADA Center, [nwadacenter.org](http://nwadacenter.org) - Accessibility Checklists:

<http://nwadacenter.org/toolkit/accessibility-checklists>



El contenido fue desarrollado por el Northwest ADA Center y se basa en el consenso profesional de expertos de la ADA y de la Red Nacional de la ADA.

**Northwest**  **Center**

<http://www.nwadainfo.org/>

Los contenidos de esta hoja informativa se desarrollaron bajo subvenciones del Instituto Nacional de Discapacidad, Vida Independiente e Investigación de Rehabilitación (Subvenciones números 90DP0088 y 90DP0086 de NIDILRR). NIDILRR es un Centro dentro de la Administración para la Vida Comunitaria (ACL, por sus siglas en inglés), Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS, por sus siglas en inglés). El contenido de esta hoja informativa no representa necesariamente la política de NIDILRR, ACL, HHS, y no se debe asumir endoso del Gobierno Federal.

© Copyright 2020 Red Nacional ADA. Todos los derechos reservados.  
Puede ser reproducido y distribuido libremente con atribución a la Red Nacional de la ADA ([www.adata.org](http://www.adata.org)).