



# 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/adacommunication-esp>

## Comunicación efectiva

La ADA requiere que entidades públicas (gobiernos estatales y locales) y entidades privadas proporcionen ayuda y servicios auxiliares para asegurarse de que las personas con discapacidades del habla, de audición y visuales entiendan lo que se dice o se escribe y que puedan comunicarse de manera efectiva. La meta es asegurarse que a comunicación con personas con discapacidades sea tan efectiva como la comunicación con personas sin discapacidades.

Reglas de comunicación efectiva también aplican a acompañantes (tales como miembros de la familia y amigos) que tienen discapacidades.

### Ayudas y servicios auxiliares

Ayudas y servicios auxiliares son maneras de comunicarse con personas que tienen discapacidades de comunicación. (Visite <https://www.ada.gov/effective-comm.htm> para ver una definición más detallada.)

El tipo de ayuda o servicio auxiliar necesario para garantizar comunicación efectiva depende de:

- el método de comunicación utilizado por la persona;
- la naturaleza, duración y dificultad de la comunicación que ocurre; y
- la complejidad de lo que se comunica.

Ayudas y servicios auxiliares deben proporcionarse en formatos accesibles, de manera oportuna, y de una manera que protege la privacidad y la independencia de la persona con una discapacidad. Una entidad pública o empresa privada no puede imponer un recargo a una persona con una discapacidad para cubrir los costos de la ayuda o servicio auxiliar prestado.

Ejemplos de ayudas y servicios auxiliares comunes incluyen:

- intérpretes de lenguaje de señas cualificados en persona o por medio de interpretación remota por vídeo (VRI, por sus siglas en inglés)
- personas que toman notas o intercambio de notas escritas
- servicios de transcripción asistida por computadora en tiempo real
- materiales escritos
- amplificadores de auriculares de teléfonos
- aparatos y sistemas auditivos auxiliares
- teléfonos compatibles con audífonos



## Comunicación efectiva

- decodificadores de subtítulos
- subtítulos abiertos y cerrados, incluyendo subtítulos en tiempo real
- productos y sistemas de telecomunicaciones de voz, texto y vídeo, incluyendo teléfonos de texto (TTYs, por sus siglas en inglés), videoteléfonos y teléfonos subtítulos o aparatos de telecomunicaciones igualmente efectivos
- pantallas de videotexto
- lectores cualificados
- textos grabados
- grabaciones de audio
- materiales y pantallas en braille
- software de lector de pantalla
- software de magnificación
- lectores ópticos
- programas auditivos secundarios (SAP, por sus siglas en inglés)
- materiales con letras grandes
- tecnología electrónica y de información accesible

Entidades públicas deben usar la ayuda o servicio que la persona con una discapacidad solicita salvo que un haya disponible un medio de igual efectividad o si hacerlo impusiera una carga indebida. Una empresa privada preguntarles a personas con discapacidades qué método de comunicación prefieren, pero podría elegir un método diferente siempre cuando el método elegido resulte en comunicación efectiva.

Una entidad pública o empresa privada debe pagar por la ayuda o servicio auxiliar a menos que pueda demostrar que la misma conlleva una carga financiera indebida. En ese caso, la entidad tiene que proporcionar una ayuda o servicio auxiliar diferente para proveer comunicación efectiva.

### **Intérpretes de lenguaje de señas**

Entidades públicas y empresas privadas no pueden requerir que una persona con una discapacidad lleve a alguien para que interprete para él o ella. Asimismo, no pueden depender de un adulto que acompaña a una persona para interpretar o facilitar la comunicación, excepto:

- En una emergencia que conlleva amenaza inminente para la seguridad o el bienestar de un individuo o del público, donde no hay un intérprete disponible; o
- Cuando la persona con una discapacidad específicamente solicita que el adulto acompañante interprete o facilite la comunicación, el acompañante adulto tiene que estar de acuerdo con proporcionar dicha asistencia, y depender en ese adulto es apropiado bajo las circunstancias.

Una empresa privada no debe depender de un hijo(a) menor de edad para interpretar o facilitar la comunicación, excepto en una emergencia que conlleva una amenaza inminente para la seguridad o el bienestar de un individuo o del público, donde no hay un intérprete disponible.

Entidades públicas y empresas privadas pueden usar servicios de interpretación remota por vídeo (VRI, por sus siglas en inglés), para conectarse con un intérprete en otra localización para interpretación de lenguaje de señas en tiempo real.

## Telecomunicaciones

Sistemas de asistentes automatizados (tales como correo de voz y mensajes y dirigir las llamadas telefónicas recibidas) deben ser accesibles a personas con discapacidades de comunicación, incluyendo aquellas que utilizan ayudas y servicios auxiliares.

Una entidad pública debe responder a las llamadas telefónicas de un servicio de retransmisión de la misma manera que responde a otras llamadas telefónicas. Alternativamente, puede utilizar los servicios de retransmisión en lugar de comunicación telefónica directa para recibir o hacer llamadas telefónicas a personas con discapacidades.

Entidades que proveen equipo para que clientes hagan llamadas telefónicas, también deben proporcionar teléfonos públicos accesibles, TTYS u otros sistemas de telecomunicaciones para ser usados por personas que son sordas o con problemas de audición o que tienen una discapacidad del habla.

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



<http://www.adainfo.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.

© Derechos de autor Red Nacional de la ADA 2019. 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)).