



## ¡ADA en Vivo! Episodio 4: La comunicación efectiva

Fecha original de emisión: 8 de enero de 2014

Presentadora: Julia Sain, Directora Ejecutiva de Derechos y Recursos de Discapacidad

Anfitriona: Pamela Williamson, Centro de la ADA del Sureste

---

**Anuncio:** Bienvenida a ADA en Vivo. Brindado por el Centro del Sureste tu líder para información, entrenamiento y consejo sobre la Ley para estadounidenses con discapacidades. Y ya está tu anfitriona.

**Pamela Williamson:** ¡Buenos tardes y bienvenida a ADA en Vivo! ¡Brindado por el Centro de la ADA del Sureste, el Instituto de Burton Blatt de la Universidad de Syracuse y la Red Nacional de la ADA, ¡estamos muy emocionados dar una bienvenida a nuestros oyentes de la radio a nuestro 4° episodio de ADA en Vivo! Mi nombre es Pamela Williamson y soy la directora del Centro de la ADA del Sureste y la anfitriona para hoy.

El tema del episodio para hoy sea comunicación efectiva. Y estamos muy afortunados que nuestra invitada es Julia Sain la Directora Ejecutiva de Derechos y Recursos de Discapacidad con sede en Charlotte, Carolina del Norte.

Julia hablará las obligaciones de agencias públicas y negocios privados para realizar comunicación efectiva para que los individuos con discapacidades pueden participar enteramente en los programas y servicios ofrecidos.

Recuerden que pueden llamarnos con tus cuestiones sobre la Ley ADA. El número de teléfono es 1-800-949-4232. Otra vez el número es 1-800-949-4232.

Julia, podemos empezar. ¿Puedes contarnos lo que significa la comunicación efectiva?

**Julia Sain:** Gracias, Pam. La ley para estadounidenses con discapacidades requiere la inclusión de todas las personas con discapacidades. En general, los miembros del publico muchas veces piensan sobre la ADA significa acceso físico como estacionamiento, entradas con rampas, pero no les dan cuenta que algunas discapacidades no tienen nada que ver con barreras estructurales.

Algunas discapacidades tienen barreras de comunicación como discapacidades auditivas, visuales o de hablar. Individuos con esos tipos de discapacidades no sean prevenidos por la inclusión por una falta de una rampa o estacionamiento. Esos individuos son prevenidos ser incluidos por el público porque no saben cómo comunicarse con ellos.

Hay otras discapacidades que resultan en barreras de comprensión como autismo o discapacidades de aprendizaje. Pero no es lo mismo tan comunicación. Pues no estamos hablando sobre esos hoy. Vamos a discutir discapacidades que se afectan oído, visión y hablando.

La ADA requiere que los negocios y entidades gubernamentales aseguran que métodos son utilizados a vencer barreras de comunicación para que todos tienen el acceso a la misma información. Se llama la comunicación efectiva. La ley dice que comunicación con individuos con discapacidades tiene que ser de valor tan la comunicación con otros.

¿Quién es abarcado por esa responsabilidad? Gobiernos estatales y locales y acomodos públicos o negocios privados. Lo que significa es una persona con una discapacidad de comunicación tiene el derecho a disfrutar la oportunidad igual a participar y beneficiar de todos los programas, servicios y actividades cuando sean proveídos por un gobierno estatal o local o sean proveídos por un acomodo público.

Sabes que muchas veces la comunicación ocurre durante la presentación y un intercambio de información. Lo ocurre por sonido, texto, gráficos o gestos. Para que sea la información comunicado en una manera efectiva, la requiere un tipo de ayuda o servicio y se llaman ayudas y servicios auxiliares e incluyen una variedad de aparatos, procesos y pasos que dan personas con discapacidades la habilidad a participar enteramente en el intercambio de información.

El tipo de ayuda o servicio auxiliare necesario es para asegurar la comunicación efectiva lo depende de la duración y complejidad de comunicación involucrado. Pero vamos a hablar más sobre lo más luego en el podcast.

Voy a dar unos ejemplos de cómo proveer la comunicación efectiva. Hospitales que tienen televisiones para pacientes usar o hoteles, moteles y lugares de alojamiento que tienen televisiones en 5 o más cuartos para huéspedes deben proveer un descodificador para subtítulos si hay un pedido.

Facturas de impuestos y otros tipos de comunicación imprimidos de un gobierno estatal o local deben ser disponibles en unas formas accesibles para que individuos con una discapacidad visual pueden utilizarlos.

Presentaciones de PowerPoint en reuniones formales de ayuntamientos deben ser describirlos a alguien sin visión.

**Pamela Williamson:** Julia, muchas gracias por diciendo nuestros oyentes con un resumen muy compresivo y conciso sobre comunicación efectiva.

Hoy vamos a hablar sobre lo que hace la ADA y lo que no requiere de negocios privados y entidades gubernamentales para comunicar con eficacia con personas con discapacidades, especialmente personas con discapacidades relacionadas a la comunicación.

Pues, hablamos más sobre los detalles. Ya hablaste sobre ayudas y servicios auxiliares. ¿Qué son ayudas y servicios auxiliares?

**Julia Sain:** Ayudas y servicios auxiliares son productos, aparatos o servicios que ayudan en la comunicación efectiva entre una persona que tiene una discapacidad auditiva, visual o de hablar y una persona que no tiene una discapacidad. Hay una lista de ejemplos en la ADA, pero recuerden que la ADA fue escrito en los 1990s. Hoy hay muchos más procesos y servicios buenos que han inventado y descubierto desde los 90s. Pero los productos en la ADA no son las únicas opciones disponibles.

Si alguien tiene una discapacidad auditiva, la ayuda o servicio debe ser interpretes calificados, personas que toman notas, papel y lápiz, subtítulos, o aparatos que ayuda oír. Lo sea servicio de Interpretación por video a larga distancia o algo así que el experto, la persona con discapacidad, ya sabe.

Si alguien tiene un discapacidad visual, la ayuda o servicio debe ser en un formato electrónico, texto grande, lectores de pantalla, o Braille, o guías que vean, lectores calificados, descripciones auditivas o grabaciones.

Para alguien que tiene un discapacidad de hablar, el primario ayuda o servicio podría ser paciencia porque la persona pueda traer su propia computadora que habla o juguete de comunicación y tienes esperar hasta que articule sus pensamientos. O pueden llamar por un servicio de interpretación y esas llamadas son realizadas en la misma manera tan las llamadas con sordos.

**Pamela Williamson:** Muchas gracias. Ya hablamos sobre servicios y ayudas auxiliares, pero ¿quién elige como se provee el servicio o ayuda auxiliaría?

**Julia Sain:** Bueno, la persona que haga el pedido debe ser claro sobre sus necesidades y la persona que provee la ayuda o el servicio auxiliar necesita ser claro sobre lo que es proveído sea efectivo. Si el pedido llega en una agencia gubernamental de estado o municipalidad, la agencia tiene dar prioridad al tipo de servicio o ayuda auxiliaría de que la persona identifique.

Si el pedido llega a una entidad de Título III que es privada, aunque, el negocio puede decidir de que tipo de ayuda auxiliaría quiere proveer si la ayuda proveída es efectiva en asegurando comunicación precisa. En una entidad privada, lo que es necesario a proveer comunicación depende de lo que necesita ser comunicado. O sea, una transacción simple entre una persona sorda y un vendedor por ejemplo en una tienda

que se vende cámaras. Entonces lápiz y papel sea suficiente para comunicar los detalles de la venta y contestar las preguntas del cliente. Pero si es una situación más complicada, como un cliente que está hablando sobre la financiación del carro nuevo, entonces los servicios de un intérprete de lengua de señas sean requeridos y sí el comerciante de carros es responsable para buscar y pagar el intérprete calificado de lengua de señas.

**Pamela Williamson:** ¿Bueno, entonces hay algunas circunstancias en que una entidad pública o negocio privado no sea requerido proveer comunicación efectiva?

**Julia Sain:** Sí y entidades públicas y privadas no tienen proveer un servicio o ayuda auxiliaría en dos situaciones. El primero es cuando lo crea una alteración fundamental en los bienes y servicios ofrecidos. O sea, lo siga a una carga indebida lo que significa una dificultad o costo grande. Aunque, necesitan proveer una ayuda auxiliaría diferente en la manera mejor que asegure comunicación efectiva si sea posible. Y agencias locales y estatales del gobierno tengan explicar porque no proveyeron más de una empresa privada.

**Pamela Williamson:** Muchas gracias por esa solución. Los requisitos para comunicación efectiva que discutimos hoy para gobiernos estatales y locales y para empresas privadas van a estar en nuestro sitio web- [adalive.org](http://adalive.org) después la grabación del podcast.

Julia, recibimos una cuestión y la persona pregunta: soy sorda y mi doctor me preguntó traer un miembro de mi familia conmigo a la cita. ¿No es necesario que mi doctor provea un intérprete de lengua de señas si lo pide?

**Julia Sain:** Los títulos II y III de las regulaciones de la ADA específicamente dice que no podría ser requerido traer un miembro de la familia u otro individual realizar la interpretación. En vez de lo, el doctor es requerido proveer ayudas y servicios auxiliares que incluye contratando un intérprete para asegurar comunicación efectiva. Lo que significa contratando un intérprete calificado de lengua de señas o sea otro método como interpretación por video a larga distancia mientras la comunicación es clara para los dos personas y pueden entenderlos.

El intérprete tiene ser calificado porque si un doctor contrate alguien que dice que es un intérprete, pero un paciente no entiende las señas. O sea, el intérprete no sabe cómo hacer las señas para términos médicos. Entonces la comunicación no es efectiva y el paciente necesita terminar la cita y buscar por otra fecha cuando un intérprete diferente puede estar ubicado.

**Pamela Williamson:** ¿Pero ¿qué pasa si la persona sorda quiere utilizar un miembro de familia tan un intérprete?

**Julia Sain:** Bueno, vamos a ver lo que dice la ADA. Las regulaciones de la ADA también dicen que una entidad pública o empresa privada no debe contar por adulto

que acompaña un individuo a interpretar o facilitar la comunicación excepto cuando el individuo con la discapacidad específicamente pide que el adulto que le acompaña realiza la interpretación o facilitar la comunicación y el adulto que acompaña está de acuerdo proveer la ayuda y dependencia por el individuo y que la ayuda se pertenece a las circunstancias.

Pues, si la persona que es sorda quiere traer un miembro de la familia realizar interpretación y si está bien, pero es posible que no sea un buen idea. Porque es posible que el uso de un miembro de familia hacer la interpretación infringe la privacidad del paciente y la confidencialidad entre el paciente y el doctor. Y el miembro de familia no entienda los términos médicos ni sepa cómo interpretarlo.

También lo sea posible que un miembro de familia elige a interpretarlo incorrectamente lo que un paciente o doctor diga. Ello no quiere informar el paciente la gravedad de la condición. O tal vez tiene vergüenza sobre la respuesta del paciente y ello bajar el tono de la respuesta.

**Pamela Williamson:** La información es muy buena. Vamos a ver otra pregunta. ¿Hay requisitos diferentes de comunicación efectiva para agencias gubernamentales de municipio o estado que una empresa privada?

**Julia Sain:** Antes dije que gobiernos estatales y locales necesitan dar consideración primero a lo que necesita la persona con discapacidad. Por ejemplo, si una persona sorda planea asistir una reunión de consejo municipal y pide por un intérprete, el municipio debe proveerlo, aunque si lo sea imposible, tal vez el pedido llegó al último minuto. Aunque, el municipio debe trabaja en buen fe a conseguir los servicios de un intérprete.

También, aunque la persona sorda tiene el derecho a un intérprete calificado, no tiene el derecho insistir por un intérprete específico. Para definir un intérprete calificado- un intérprete calificado es alguien que entiende las señas usados por la persona sorda y puede decir personas que oyen lo que la sorda dice; y entiende las palabras dichos por las que oyen y puede interpretar las palabras y temas en señas entendidos por personas sordas y es neutral en la situación.

**Pamela Williamson:** Gracias, Julia. Te agradecemos por la información. Oyentes de ADA en Vivo, si tienen preguntas para nosotros, favor llamar 1-800-949-4232. Y vamos a hacer una pausa.

**Anuncio:** Derechos y Recursos de Discapacidad con sede en Charlotte, Carolina del Norte fue incorporado tan una organización sin fines de lucro en 1980 y fue uno de los primeros diez Centros de Vida Independiente en el país. Derechos y Recursos de Discapacidad provee abogacía, mentores, habilidades de vida independiente, información y referente e integración comunitaria para personas con discapacidades. Derechos y Recursos de Discapacidad fue un socio local del Centro de la ADA del Sureste, un miembro de la Red Nacional de la ADA. Para que podemos responder a

tus cuestiones sobre la ADA, favor llamar la Red Nacional de la ADA al 1-800-949-4232.

**Pamela Williamson:** Bienvenido de nuevo, oyentes de ADA en Vivo. Julia, mientras hicimos la pausa, una pregunta llegó. Mencionaste que es importante por un intérprete ser objetivo. ¿Hay una situación en que un intérprete no sea objetivo o puedes darnos un ejemplo?

**Julia Sain:** Sí. Por ejemplo, si una sistema de escuelas contrata un intérprete para trabajar con un niño que es sordo en el salón. O sea, el mismo intérprete es preguntado por el principal interpretar por un padre sordo durante una cita en que el padre es enojado sobre un problema. Imagínate que el padre dice palabras malas sobre el principal—como sea una situación difícil por el intérprete. Ella no quiere poner su trabajo en riesgo por diciendo todas las palabras al principal, pero si no lo haga- si diga en una manera amable- lo sea desigual por dos lados.

**Pamela Williamson:** Julia, gracias por contestando la pregunta de nuestra llamada. Tenemos más preguntas que vamos a discutir sobre el tema de comunicación efectiva.

Tenemos otra pregunta. La persona quiere saber si lo que pasa en una hospital. Su esposo tuvo un infarto y mientras estuvieron en el hospital, pidió por un intérprete porque es sorda. El hospital rechazó su pedido porque ella no fue el paciente. ¿Lo fue la cosa correcta hacer?

**Julia Sain:** No. El requisito proveer comunicación efectiva también incluye la obligación a proveer comunicación efectiva a los compañeros sordos. Se requiere que el hospital encuentre una manera de comunicarse con alguien que tiene una discapacidad de comunicación tan eficazmente como se comunicaría con esa persona si no tuviera la discapacidad. La mayoría de los hospitales y otros proveedores de servicios de salud piensan su única responsabilidad es asegurar comunicación sola al paciente. No se dan cuenta que lo depende que sea comunicado, que tengan la obligación comunicar en una manera efectiva con miembros de la familia del paciente. La regla es si ellos típicamente comunican con miembros de familia sin discapacidades, ellos tienen comunicar con miembros sordos de la familia.

**Pamela Williamson:** Muchas gracias y ya tenemos otra pregunta. ¿puedo preguntar un teatro que tiene un obra de teatro en vivo permítame traer mi propio interprete de lengua de señas? Me gustaría que ellos permitan a tenerlo sentar en frente de mí. Me gustaría tener una copia de guion unos días antes del obra de teatro para que mi interprete puede leerlo antes del show.

**Julia Sain:** Bueno, la contesta es sí, puedes traer su propio interprete de lengua de señas. Y, no, el teatro no tiene permitir él sentar en frente de ti. Puedes traer alguien tan tu compañero o interprete, pero tienes comprar dos boletos. Pero el requisito de

comunicación efectiva no requiere que el teatro toma acción que cause una carga fundamental en los servicios y bienes ofrecidos. Para tener alguien sentar en la silla en frente de ti para que él puede interpretar se molesta otros patrocinadores y cambia fundamentalmente la experiencia para ellos.

Aunque, preguntando que el teatro contratar un intérprete de lengua de señas es en acuerdo con los requisitos de comunicación efectiva. Teatros privados pueden requerir que haces tu pedido por una fecha específica antes del show. Si es un teatro que es poseído, operado o fundado por el estado o gobierno local, recuerdas que ellos necesitan tiempo contratar un intérprete, pues haces tu pedido en avance.

Si el teatro provee el intérprete, solamente tienes pagar por tu boleto. El teatro cobra el costo del intérprete y también consigue una silla por ti para que puedas ver el intérprete con claridad.

**Pamela Williamson:** ¿Qué pasa con el pedido sobre pidiendo por una copia de guion en avance (antes del show) por el intérprete?

**Julia Sain:** Ah bueno. Si una persona que no es un empleado del teatro obtenga una copia del guion, tal vez sobrepasa los derechos del autor y otros provisiones contractuales que el teatro acordado cuando lo obtuvo permisión hacer la obra de teatro pues se parece que el pedido tener una copia de guion en avance es rechazado para alguien que no es un empleado del teatro. Tengo una colega que realiza descripción auditiva para obras de teatro para patrocinadores ciegos. Porque ella es un empleado del teatro, ella puede tener una copia del guion en avance mientras está en ensayos.

**Pamela Williamson:** Muchas gracias para la información. Oyentes de ADA en Vivo, si tienes una pregunta que nos gustaría contestar, favor llamar 1-800-949-4232. Y vamos a hacer una pausa.

**Anuncio:** La Red Nacional de la ADA provee información, consejo y entrenamiento sobre la Ley para estadounidenses con discapacidades para alcanzar las necesidades de empresas, gobiernos e individuos a los niveles locales, regionales y nacionales. La Red Nacional de la ADA tiene diez centros regionales en los Estados Unidos para brindar ayuda localizado asegurar que la ADA es implementado donde sea posible. La Red Nacional de la ADA no es una agencia de ejecución, pero un recurso útil apoyando la misión de la ADA que es lo haga posible para todos con discapacidad vivir una vida de libertad e igualdad.

**Pamela Williamson:** Bienvenido de nuevo a todos. Recibimos más preguntas que ya llegaron. Vamos a hablar con Julia sobre las. Julia, una de las cosas que mencionaste antes fue sobre algo de la carga fundamental de bienes y servicios en la papel del proveedor que los ofrece- discúlpame. El cliente quiere un ejemplo de lo que significa.

**Julia Sain:** El ejemplo clásico que ocurre o no ocurre es cuando alguien pide que las luces en un planetario sean más brilladas para ella pueda ver su intérprete. Por supuesto, lo cambie fundamentalmente la experiencia para todos incluyendo la persona que pidió.

Aunque el planetario puede y es probable que rechazó el pedido. El planetario tiene obligaciones de la ADA. Una solución posible sea ofrecer la persona una silla al lado derecho o izquierda y poner el intérprete con una luz tenue en frente de ella. O proveer ella con el guion de narrador y una luz por broche, algo así.

**Pamela Williamson:** Yo puedo ver donde lo sea una carga fundamental. Y, Julia, ¿Proveen menús en Braille los restaurantes?

**Julia Sain:** No, lo sea una carga administrativa o financiera por un restaurante imprimir un menú nuevo en Braille cada vez ellos cambian un plato o costo. Aunque, no es correcta responder a un pedido por un menú en Braille, “no las tenemos.”

El equipo del restaurante debe ser entrenado sobre como proveer información del menú al patrocinador que está pidiendo para que pueda hacer sus selecciones del menú.

**Pamela Williamson:** Mencionaste algo sobre descripción auditiva por una obra de teatro; ¿hay personas que realizan descripción auditiva para museos de arte?

**Julia Sain:** Sí hay. La descripción auditiva es un servicio nuevo que personas con discapacidades visuales encuentran tan un servicio efectivo. Aunque, muchos museos ofrecen recorridos auditivas y piensan por error que es lo mismo tan descripción auditiva pero no es lo mismo. Recorridos auditivos proveen un receptor portátil y el patrocinador puede poner un código y oír un mensaje grabado sobre una exposición específica. Pero típicamente la información proveído incluye detalles sobre la historia de la exposición o lo que es único a la obra, pero no hay palabras descriptivas, como se ve, el sujeto si es una pintura, o hablar sobre el tamaño, las características o de cuales materiales es hecho. Es lo que la descripción puede proveer.



**Pamela Williamson:** Muy interesante. ¿Es la descripción auditiva proveído por el equipo de museo o es una profesión como interpretación de lengua de señas?

**Julia Sain:** A proveer la descripción auditiva es una habilidad técnica. Es aprendido por muchos descriptores auditivas profesionales en muchas ciudades. Lo empieza en ciudades donde patrocinadores con discapacidades visuales querían asistir el teatro, pero también descriptores trabajan en museos y para recorridos. Si quieren saber quien realiza descripción auditiva en su área, puedes llamar tu propio centro de la ADA al 1-800-949-4232.

**Pamela Williamson:** Bueno, Julia, muchas gracias por la información excelente. Recibimos dos preguntas más que son complicados. Una es sobre el uso específico de texto mejorado por forma de hablar en exámenes como el AP o SAT. Desafortunadamente porque la cuestión es complicada, lo sea más buena si la persona llama el centro de la ADA para que él recibe una respuesta personalizado y confidencial. Le gustaría que nos llama al 1-800-949-4232. Otra vez es 1-800-949-4232 para que pueda hablar con una especialista de información de la ADA. Les recordamos que los anteriores están disponibles en nuestro sitio web ADAlive.org y en nuestro canal de Sound Cloud. Todos los episodios en inglés están disponibles en diferentes formatos, que incluyen audio y transcripción accesible. Puedes descargarlo como podcast. ¡Es fácil! ¡Solo encuentra el icono de podcast en tu equipo móvil y busca <<ADA Live!>>. En conclusión, si tienen preguntas sobre la Ley para Personas con Discapacidades, pueden enviarlas a través de adalive.org o pueden contactar su centro regional de la ADA llamando al 1-800-949-4232. Recuerden que todas las llamadas son gratuitas y confidenciales. El programa de ADA en Vivo es un programa del Centro de la ADA del Sureste. Nuestros productores son Celestia Ohrazda con Beth Harrison, Mary Morder, Emily Rueber, Marsha Schwanke y Barry Whaley. Nuestra música es de 4 Wheel City, the Movement for Improvement. ¡Hasta luego!

#### RENUNCIA DE RESPONSABILIDAD

Las frases del correo electrónico, publicación, carta, asistencia técnica o video fueron escritas en asociación con el Instituto de Burton Blatt de la Universidad de Syracuse con fondos recibidos por el Centro de la ADA del Sureste con la subvención número #90DPAD0005-01-00 fundado por el Instituto Nacional de Discapacidad, Vida Independiente e Investigación de Rehabilitación (NIDILRR) que es una parte de la Administración para la Vida Comunitaria (ACL)- Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS). El Centro de la ADA del Sureste es un proyecto del Instituto de Burton Blatt de la Universidad de Syracuse. Los contenidos no representan necesariamente la política de NIDILRR, ACL, HHS y usted no debe asumir el endoso del Gobierno Federal.

La información, materiales y/o asistencia técnica están proveídos solamente tan consejo informal por el Centro de la ADA del Sureste sobre la ley sobre estadounidenses con discapacidades (la ADA) y tampoco no son una determinación de sus derechos ni responsabilidades legales en acuerdo con la Ley ADA ni carga la respalda de las agencias que ejecutar la Ley ADA. El Centro de la ADA del Sureste no garantiza la actualización del contenido adentro. Además, para proveer asistencia técnica efectivamente a todos los individuos y entidades cobrados por la Ley ADA, el NIDILRR requiere que el Centro de la ADA del Sureste asegura en confianza la confidencialidad de comunicación entre ello cobrado y el centro. Todas las ligas a información que no pertenece al centro, está dado tan una cortesía y no mantiene la intención ni constituir la respalda de las ligas informativas ni la accesibilidad.

NIDILRR no carga la responsabilidad a ejecutar la Ley ADA. Para más información, favor contactar el Centro de la ADA del Sureste por su sitio de web [adasoutheast.org](http://adasoutheast.org) o por teléfono 1-800-949-4232 (voz) o 404-541-9001 (voz).