Protocolo de Atención a personas con discapacidad auditiva

La discapacidad auditiva es la carencia, disminución o deficiencia de oír. Por lo tanto, en la atención de la persona que usted identifique que tiene dificultades en la audición (leve o total) y una vez establecido el contacto con ella, tenga en cuenta:

* Si la persona con discapacidad auditiva no está prestando atención, puede tocar levemente su hombro.
* Identifique si puede establecer comunicación escrita.
* Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación a la persona con discapacidad auditiva; puede acudir a indicaciones visuales.
* Mientras esté conversando, mantenga siempre el contacto visual. Es importante que la persona visualice su rostro, toda vez, que la lectura de los labios es una opción de comunicación; si desvía la vista, la persona puede pensar que la conversación terminó. Hable claramente sin exagerar la vocalización de las palabras y sin tapar su boca.
* Si el ciudadano o ciudadana le pide que hable con más volumen, siga su instrucción pero no suba mucho su tono de voz, puede creer que lo están gritando.
* Evite gritar, porque aunque el mensaje sea positivo, en este caso el rostro es lo que el interlocutor percibe, al no captar el contenido de las palabras solo ve un rostro tenso y hostil, que intenta comunicarse.
* Debido a que la información visual cobra especial importancia, tenga cuidado con el uso del lenguaje corporal.
* Evite sobreponer la cultura oyente sobre la cultura sorda. Tenga en cuenta que la lengua materna de la población sorda es la lengua de señas, así que en el punto de atención procure contar con un servidor o servidora capacitado en este lenguaje.
* Si la persona sorda va acompañada de intérprete, evite dirigirle la palabra solo a éste, olvidando que su interlocutor es la persona con discapacidad.