

CFGS Integración social
Servicios socioculturales y a la comunidad

Anexo para Andalucía

Sistemas aumentativos y alternativos de comunicación



Anexo para Andalucía



Legislación andaluza de referencia en materia de discapacidad

Desde finales del siglo xx, el Parlamento de Andalucía ha aprobado distintas disposiciones para garantizar los derechos de las personas con discapacidad y avanzar así hacia una sociedad inclusiva. A la ley de los *derechos y la atención a las personas con discapacidad* se suma la que regula el uso de la *lengua de signos española y los medios de apoyo a la comunicación oral*, en lo que a sistemas alternativos de comunicación se refiere.

Documento 1. Información a la ciudadanía sobre discapacidad

La Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía dispone de un servicio de información sobre discapacidad y accesibilidad. Este servicio está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año y es accesible a través del teléfono 900 55 55 64, del correo discapacidad@juntadeandalucia.es y del fax 955 512 074.

Asimismo, a través de su página web (<https://www.juntadeandalucia.es/organismos/igualdadpoliticassocialesyconciliacion.html>) se pueden descargar diversos certificados y gestionar diversos trámites y solicitudes relacionadas con la discapacidad.

Ley de derechos y atención a las personas con discapacidad

El 23 de noviembre de 2007, España ratificó la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, que había sido aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.

Este documento supuso un cambio de paradigma, ya que, de un modelo asistencial y sanitario, centrado en la enfermedad o en la deficiencia de la persona, se pasaba a un modelo social en el que la persona, con sus capacidades y su interacción con el entorno, era el centro y que pretendía

garantizar e impulsar su participación real y efectiva en todos los ámbitos de la vida.

Lógicamente, para que el nuevo enfoque tuviese incidencia real, era necesario articular leyes que creasen un marco normativo para hacer efectivo lo que la convención proponía. Por ello, para adecuar la normativa andaluza a dicha convención, el Parlamento de Andalucía aprobó la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía.

Objeto y principios generales

El **objetivo de la Ley 4/2017** es reconocer a las personas con discapacidad como sujetos titulares de los mismos derechos que el resto de población y garantizar que los puedan ejercer de forma plena y efectiva, estableciendo un régimen sancionador cuando no se cumpla.

De este objetivo final, se desprenden los siguientes principios generales, que guían toda el desarrollo de la ley:

- Respeto a la diversidad. Las personas con discapacidad son valiosas y se deben garantizar su dignidad y su autonomía individual.
- Sociedad inclusiva en todos los ámbitos y aspectos: accesibilidad y diseño universales, participación, igualdad de oportunidades laborales, etc. Esto requiere un diálogo civil en el que estén implicados todos los sectores y, en general, el conjunto de la sociedad.
- Protagonismo de las personas con discapacidad. Las administraciones deben establecer mecanismos para que las personas con discapacidad se incorporen de manera efectiva a los procesos de toma de decisión. Pero son ellas quienes deben tomar las decisiones sobre todos los aspectos de su vida y desarrollar su personalidad.
- Igualdad entre hombres y mujeres.

El apoyo a la comunicación

La Ley 4/2017 se refiere directamente al apoyo a la comunicación, y los medios para ello, en tres artículos:

- **Artículo 7**, sobre la lengua de signos española, el braille y los medios de apoyo a la comunicación oral y escrita. En lo referido a discapacidad auditiva y sordoceguera, este artículo se remite a las disposiciones de la Ley 11/2011, que vere-

mos más adelante, y a las normativas de accesibilidad y de no discriminación que sean aplicables.

- ▶ **Artículo 45**, sobre las condiciones de accesibilidad y no discriminación autonómicas. Las personas con discapacidad auditiva o sordoceguera deben poder acceder de forma igualitaria a la información y a la comunicación. Garantizar este derecho puede requerir *apoyos complementarios*.
- ▶ **Artículo 68**, sobre la accesibilidad a los medios de comunicación audiovisual. En consonancia con el artículo 45, las administraciones deben promover el acceso igualitario de las personas con discapacidad a los medios de comunicación audiovisual, lo que requiere que estos poderes públicos:
 - ▶ Se aseguren de que dichos medios cumplen las condiciones de accesibilidad universal previstas por la normativa sectorial.
 - ▶ Fomenten el uso de la lengua de signos y de los medios de apoyo a la comunicación oral para personas con problemas de audición o con sordoceguera.

Un **apoyo complementario** es la condición básica de accesibilidad y no discriminación que incluye ayudas económicas, productos y tecnologías de apoyo, servicios o tratamientos especializados, otros servicios personales, así como otras formas de apoyo personal o animal.

En el caso de la comunicación, los apoyos complementarios se refieren a los SAAC y a los dispositivos que facilitan la comunicación tanto oral como escrita.

Ley de uso de la LSE y los medios de apoyo a la comunicación oral

Anterior a la Ley 4/201, en Andalucía existe una ley destinada a garantizar y promover el uso de la lengua de signos española (LSE).

El 5 de diciembre del año 2011, el Parlamento de Andalucía aprobó por unanimidad la **Ley 11/2011**, por la que se regulaba el uso de la lengua de signos española y los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y con sordoceguera en Andalucía (BOJA, n.º 244, de 15 de diciembre de 2011).

Esta norma se enmarcaba en la ley estatal 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocían las lenguas de signos españolas y se regulaban los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegos e impulsaba su aplicación en ámbitos públicos en Andalucía como los transportes, las relaciones con las administraciones públicas y de justicia, la participación política y los medios de comunicación, etc.

¡Tenlo en cuenta!

Lengua oral es una lengua de modalidad oral-auditiva. A efectos de la Ley 11/2011 en Andalucía, lengua oral se refiere a la lengua castellana.

Objeto y principios generales

- ▶ El **objetivo de la Ley 11/2011** es regular las medidas que garanticen y hagan efectivos en Andalucía el respeto, la protección, la enseñanza y el uso en condiciones de igualdad de la LSE como lengua de las personas que decidan libremente utilizarla, así como de la lengua oral a través de los medios de apoyo a la comunicación oral.

Los principios sobre los que descansa esta ley son:

- ▶ Igualdad lingüística entre LSE y lengua oral, que deben poderse elegir libremente y usarse sin sufrir discriminación por ello.
- ▶ Normalización de la LSE y los medios de apoyo a la comunicación oral para que las personas con discapacidad auditiva o con sordoceguera puedan desarrollar su vida de forma normal. Es decir, puedan acceder a los lugares, ámbitos, bienes y servicios a disposición de cualquier persona.
- ▶ Accesibilidad universal, en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible, lo que incluye que se cumplan condiciones de comprensibilidad, usabilidad y practicabilidad por todas las personas. Este principio supone el diseño para todos y todas en materia de LSE y medios de apoyo a la comunicación oral.
- ▶ Transversalidad de las políticas en materia de LSE y medios de apoyo a la comunicación oral.
- ▶ Protagonismo de las personas con discapacidad auditiva o con sordoceguera en todos aquellos aspectos y decisiones que las conciernen. Ellas y sus familias, mediante las organizaciones que

las representen en Andalucía deben participar en todo el proceso de políticas oficiales que las afecten.

- Diálogo civil. En las citadas políticas oficiales, deben participar también los agentes económicos y sociales.
- Igualdad entre mujeres y hombres.

Las figuras profesionales

La Ley 11/2011 reconoce como figuras profesionales los intérpretes de LSE y cuatro más: *teleintérpretes de LSE, guías-intérpretes de personas con sordoceguera, mediadores y mediadoras de personas con sordoceguera y agentes de desarrollo de la comunidad sorda*.

Teleintérpretes de LSE

Un o una **teleintérprete de LSE** es la persona profesional que interpreta y traduce en la distancia la información de la LSE a la lengua oral y viceversa.

Como un intérprete de LSE, un o una teleintérprete de LSE sirve de puente entre personas con discapacidad auditiva usuarias de LSE y otras personas oyentes que la desconocen, asegurando la comunicación entre ambas partes. La diferencia es que el papel de mediación se ejecuta a distancia, usando para ello tecnología, como por ejemplo la telefonía pública, mediante redes fijas o móviles, en un centro de teleinterpretación y de forma ubicua.

Guías-intérpretes de personas con sordoceguera

Una o un **guía-intérprete de personas con sordoceguera** es la persona profesional que interpreta y traduce la información de la lengua oral a los distintos sistemas y medios de apoyo a la comunicación usados por las personas con sordoceguera y viceversa.

Los sistemas incluyen la LSE y la LSE apoyada y se usan para facilitar la participación social de las personas sordociegos en igualdad de condiciones y para asegurar la comunicación entre ellas y sus interlocutores. Para ello, el o la guía-intérprete no solo traduce e interpreta, sino que suministra toda la información necesaria sobre el entorno, tanto contextual como lingüística, y actúa como guía en los desplazamientos.

Mediadores y mediadoras de personas con sordoceguera

Un **mediador** o una **mediadora de personas con sordoceguera** es la persona profesional que actúa de nexo entre una persona con sordoceguera y su entorno.

Las mediadoras y los mediadores de personas con sordoceguera usan la LSE y otros sistemas de comunicación alternativos al lenguaje oral y ayudan a la persona con sordoceguera a desarrollar el nivel y el sistema comunicativo que más se adecúen a sus características personales. El objetivo final de la mediación siempre es facilitar que la persona usuaria interactúe con su entorno y adquiera nuevos aprendizajes.

Agentes de desarrollo de la comunidad sorda

Una o un **agente de desarrollo de la comunidad sorda** es la persona profesional que fomenta la participación de las personas sordas o con discapacidad auditiva en la sociedad.

Este fomento pasa por promover la autonomía personal de la persona sorda o con discapacidad auditiva y requiere tener formación específica para atender a la comunidad sorda.

La Comisión Especial de Seguimiento de la Ley

Como mecanismo para impulsar las medidas previstas en su articulado y velar por su cumplimiento, la disposición adicional primera de la Ley 11/2011 preveía que se crease una Comisión Especial de Seguimiento, formada por representantes de las organizaciones de personas sordas, con discapacidad auditiva o con sordoceguera y de sus familias, de la administración local y de los agentes económicos y sociales.

Dicha comisión fue creada en 2013 (Orden de 16 de octubre de 2013), con una presidencia, una secretaría y diez vocalías, para:

- Elaborar informes anuales sobre el nivel de ejecución de la Ley 11/2011.
- Conocer los proyectos normativos e instrumentos de planificación derivados de dicha ley.
- Proponer iniciativas y hacer recomendaciones para que la ley se cumpla de forma adecuada.

Los SAAC en contextos hospitalarios en Andalucía

Los distintos sistemas aumentativos y alternativos de comunicación (SAAC) son de utilidad para un amplio abanico de personas con dificultades comunicativas en distintos contextos y momentos de la vida.

Además de las discapacidades y los trastornos que afectan a la capacidad de comunicación de forma mantenida en el tiempo, existen circunstancias en las que la comunicación es muy compleja y al mismo tiempo muy necesaria. Por ejemplo, en las consultas médicas y los ingresos hospitalarios en los que la persona usuaria no puede articular el habla o no de forma clara o no conoce la lengua vehicular del personal sanitario. En estos casos, los SAAC son muy útiles.

Por este motivo, distintos equipos sanitarios y la administración han desarrollado SAAC específicos para contextos hospitalarios, entre los que destacan un *panel de comunicación para gestantes*, el

panel de comunicación del Servicio Andaluz de Salud y los pictogramas para mejorar la accesibilidad hospitalaria.

El panel de comunicación para gestantes

Un problema en la atención sanitaria a pacientes extranjeros suele ser la barrera lingüística. El desconocimiento del idioma vehicular, o no dominarlo de forma suficiente, dificulta el trabajo del personal sanitario y es frustrante para los pacientes y sus familias.

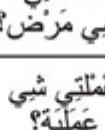
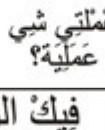
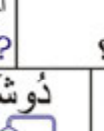
Esta situación es habitual en los hospitales de Cádiz, que, por su proximidad a África y el volumen de población de origen migrante, atienden a una gran número de pacientes extranjeros cada año.

En 2005, el personal de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Punta de Europa de Algeciras (Cádiz) había desarrollado una sencilla tabla de símbolos para que las personas ingresadas en la UCI pudieran expresarse, ya que a menudo están intubadas, lo que les dificulta hablar e incluso lo impide.



Juana Mª Vázquez Lara
Luciano Rodríguez Díaz
Antonio Prieto Riera
Luis Torrecilla Rojas



أنا القابلة				يَنَير	فَبرَير	مَارس	أبريل	مَاي	يُونيو
تاريخ دَآخِر حِيضَة				وَلَيوز	غَشَت	شَتَتَير	أَكْطوبر	نُونبر	دُجَنبر
1	2	3	4	شَحَال فَعْمَرَك؟ 	عَمَلَتِي شَي عَمَلِيَة دَسِيرَارِيَا؟ 	عَدَاك الْحَسَاسِيَة لَدَوَا؟ 	كُتْعَازِي مُشَي مَرَض؟ عَمَلَتِي شَي عَمَلِيَة؟ 	مُشَي عَدَا الطَّيِّب فَهَاد الحَمَل؟ 	
5	6	7	8	شَحَال عَدَاك دَالْعِيَال؟ 	فَقَاش؟ 	كُتْشَرَبِي شَي نَوَا؟ 	عَدَاكَ لَلرَبَط دَالْحَمَل؟ 		
9	10	11	12						
13	14	15	16	هَبَط مَعَاك المَاء؟ فَشَن لَوْن؟ صَافِي أَصْفَر أَخْضَر 	هَبَط مَعَاك الدَّم؟ 	فِيكَ الوَجَع؟ 	عَآدِي نَقْلَبَاك 		
17	18	19	20						
21	22	23	24	فَقَاش؟ 	فَقَاش؟ 	شَحَال دَالْمَرَات فَعْمَرَة وَالتَّكَلُّق؟ 			
25	26	27	28	صَوِيرُو 	نُوشَا 	مِرْحَاض 	أَشْرَبِي 	أَجْلِسِي 	ثَمَشِي 
29	30	31							
النَّهَارُ 		الليل 		تَنَفَّسِي بَشَوِيَا كُتْشِي مَزْيَان	أَنفَخِي مَآفَقْشِي	أَكْثِي اللي كُتْشِي بِه عَادِي	مَا تَكْشِي الطَّيِّب عَادِي يُسَاعَدَاك	كُتْشِي بَل خَصَاكَ دَنَكِي؟ عَادِي نَعْمَالَاك العَمَلِيَة دَسِيرَارِيَا	

Licencia Creative Commons: Reconocimiento - No comercial - Compartir igual. Texto de la licencia en: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/es/>

Los logotipos de la Asociación Andaluza de Matronas, el Instituto Nacional de Gestión Sanitaria y el de la Junta de Andalucía son propiedad de los organismos que representan y quedan fuera de la licencia Creative Commons

Agradecimientos a los traductores: John Antzoulis, Mustafa Daoud, Aama El Amrani, Joaquín Morales Marín, Mª Casilda Velasco Juez.

Descargar el pictograma: <http://www.saludmultimedia.net/archivos/pictograma.pdf>

Fig. 1. Panel de comunicación para gestantes, en la versión en árabe. (Fuente: Junta de Andalucía)



Yes

No

Pain?

Blood stain?

Vomit?

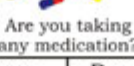
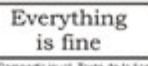
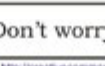
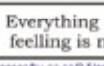
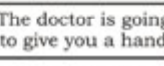
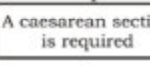
Juana Mª Vázquez Lara

Luciano Rodríguez Díaz

Antonio Prieto Riera

Luis Torrecilla Rojas



I'm the midwife				January	February	March	April	May	June	
Last menstrual period				July	August	September	October	November	December	
1	2	3	4	How old are you? 	have you had cesarean section? 	Are you allergic to any medicine? 	Have you had any disease?		Did you have any antenatal care? 	
5	6	7	8	How many children have you had? 	Date of the surgery 	Are you taking any medication? 	Have you had any operation?		Do you have your pregnancy file? 	
9	10	11	12	Is your water gone? 		Has there been any bleeding? 	Do you have any contractions? 	I'm going to perform a internal examination 		
13	14	15	16	Colour of the fluids: Transparent Yellow Green  When? 	When? 	How often are they coming? 				
17	18	19	20							
21	22	23	24							
25	26	27	28	Drip 	Shower 	W.C. 	Drink 	Sit down 	Walk 	
29	30	31								
Day 		Night 		Breath slowly 	Pants 	Push 	Don't push 		Do you feel like to push? 	
				Everything is fine	Don't worry	Everything you're feeling is normal	The doctor is going to give you a hand		A caesarean section is required	

Licencia Creative Commons: Reconocimiento - No comercial - Compartir igual. Texto de la licencia en: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/es/>

Los logotipos de la Asociación Andaluza de Matronas, el Instituto Nacional de Gestión Sanitaria y el de la Junta de Andalucía son propiedad de los organismos que representan y quedan fuera de la licencia Creative Commons

Agradecimientos a los traductores: John Antzoulis, Mustafa Daoud, Aema El Amrani, Joaquín Morales Mantos, Mª Casilda Velasco Juárez.

Descargar el pictograma: <http://www.saludmultimedia.net/archivos/pictograma.pdf>

Fig. 2. Panel de comunicación para gestantes, en la versión en inglés. (Fuente: Junta de Andalucía)

Esa tabla inspiró, en 2006, a Juana M.ª Vázquez, Luciano Rodríguez y Luis Torrecilla, matronas en el mismo Hospital Punta de Europa y en el Hospital de Ceuta, en los que se atiende a un gran número de embarazadas marroquíes.

Para poder atender adecuadamente en el paritorio a las pacientes, es de gran importancia para las matronas conocer datos como de cuántas semanas está, si ha roto aguas o si tiene contracciones y cada cuánto. Unas preguntas simples que a menudo no conseguían respuesta por las dificultades comunicativas.

Con el objetivo de salvar dicha barrera, el grupo de matronas decidió adaptar la tabla de la UCI a las circunstancias del paritorio para así mejorar la comunicación con las embarazadas y con ello contribuir a disminuir la ansiedad y la inseguridad en las gestantes.

En el panel de comunicación, diseñado por Antonio Prieto, se incluyeron pictogramas sencillos, números y palabras con los que transmitir mensajes básicos pero muy completos, tanto de la paciente informando sobre su estado, como del personal sanitario durante el parto para tranquilizar a la mujer. Según la versión del panel, las palabras podían aparecer en inglés, en francés o en árabe.

La iniciativa se presentó en el II Congreso de la Asociación Andaluza de Matronas (2007), en el que recibió una mención especial al mejor póster por su calidad humana y científica, y obtuvo una gran repercusión entre el personal de otros hospitales con un gran número de pacientes inmigrantes.

El panel se distribuyó en francés, inglés y árabe en paritorios y centros de atención primaria de toda Andalucía enmarcado en la línea estratégica de fomento de la interculturalidad del Programa de Humanización en la Atención Perinatal de la Consejería de Salud y del II Plan Integral de la Inmigración de Andalucía.



El panel de comunicación del Servicio Andaluz de Salud

Inspirado en la tabla de símbolos del personal de la UCI del Hospital Punta Europa y en el plafón para gestantes, en 2010, el Servicio Andaluz de Salud desarrolló un panel de comunicación para facilitar la comunicación entre profesionales sanitarios y pacientes con dificultades de habla, por problemas físicos o por barreras idiomáticas.



Fig. 3. Anverso del panel de comunicación en la versión en español. (Fuente: Junta de Andalucía.)



Fig. 4. Reverso del panel de comunicación en la versión en español. (Fuente: Junta de Andalucía.)

En su concepción, se tuvieron en cuenta algunos aspectos:

- ▶ La atención global del paciente, tanto el estado físico como su estado emocional y psicológico. El panel debía permitir plantear necesidades físicas, pero también abordar emociones y sentimientos.
- ▶ La bidireccionalidad de la comunicación. Esto exigía tener en cuenta la perspectiva del paciente, para poder expresar su estado y sus necesidades, y la del personal sanitario, para formular preguntas sobre el estado físico y emocional y transmitir información.
- ▶ El mantenimiento, en la medida de lo posible, de la autonomía personal y la autoestima del paciente. Los pictogramas debían ser sencillos y claros y su distribución debía facilitar su uso.

Partiendo de estos principios, se contó con un grupo asesor multidisciplinar para la elaboración: personal de enfermería, de fisioterapia, de logopedia, de terapia ocupacional, etc. Además, se revisaron los SAAC disponibles y se tuvo en cuenta el impacto visual de conjunto de los pictogramas una vez distribuidos.

El resultado fue un panel de dos caras, disponible en siete idiomas (español, inglés, francés, alemán, árabe, rumano y ruso).

¡Tenlo en cuenta!

El panel de comunicación desarrollado por el Servicio Andaluz de Salud no es válido en casos deterioro cognitivo.

Los pictogramas para mejorar la accesibilidad hospitalaria

Más recientemente, en 2020, el Hospital Universitario Torrecárdenas (Almería) ha instalado en el Hospital Materno Infantil pictogramas para mejorar la accesibilidad a personas con diferentes capacidades cognitivas y a personas con trastorno del espectro autista (TEA), en colaboración con la Asociación Dárata, dedicada al apoyo y la inclusión de personas con TEA.

Los pictogramas elegidos fueron los ARASAAC, ya que están estandarizados y muy difundidos, especialmente en los ámbitos educativo, psicopedagógico y familiar, por lo que son fácilmente reconocibles y comprensibles por las personas usuarias del centro sanitario.

Con ellos se señalaron distintos espacios del centro (el aula hospitalaria, los ascensores, los baños, etc.) para así ayudar a los usuarios y usuarias a orientarse con facilidad, a entender la información del entorno, a usar los distintos espacios y a participar de forma autónoma en la vida hospitalaria.

Aunque los destinatarios principales son los niños y niñas con TEA, ya que el hospital es maternoinfantil y la Asociación Dárata está orientada a personas con trastornos del espectro autista, la accesibilidad cognitiva mediante pictogramas beneficia a otras personas de todas las edades: con discapacidad intelectual, que no saben leer y escribir o extranjeras que no dominan el idioma del entorno.



www.altamar.es