

Recomendaciones para la atención a personas con discapacidad en los servicios de salud durante la pandemia de COVID-19

Marco General

- Si bien es cierto que la pandemia de COVID-19 amenaza a toda la sociedad sin distinción por motivos de raza, sexo, idioma, religión, clase social, etc., las personas con discapacidad se ven impactadas de una manera desproporcionada.
- Esta crisis intensifica las barreras a las que se enfrentan las personas con discapacidad en el acceso a la atención médica, debido principalmente a la inaccesibilidad de los recintos y de la información en materia de salud, así como a las directrices y decisiones que pueden aumentar la discriminación.
- La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) de Naciones Unidas, es un tratado internacional de derechos humanos ratificado por Chile en el año 2008. En su artículo 11 establece que **los Estados partes tomarán todas las medidas posibles para garantizar la protección y seguridad de las personas con discapacidad en la respuesta nacional a situaciones de riesgo, emergencias humanitarias y sanitarias.** Esto comprende todas las áreas de la vida de las personas con discapacidad, incluida la protección de su acceso al más alto nivel posible de salud sin discriminación, bienestar general y prevención de enfermedades infecciosas.
- El artículo 2 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, define **ajustes razonables** como **"las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales"**. En el ámbito de la atención en salud, los ajustes razonables serán las modificaciones o adaptaciones que solicite la persona con discapacidad (o que se estimen necesarias) para un caso particular en relación al entorno físico, social y de actitud que, de forma eficaz y

práctica, faciliten su acceso y atención en los servicios de salud en igualdad de condiciones con los demás.

- La vida de toda persona tiene igual valor. En Chile, la Constitución Política de la República asegura y garantiza el derecho a la vida e integridad física y psíquica de todas las personas, sin que la ley ni autoridad alguna pueda realizar diferencias arbitrarias. Las personas con discapacidad tienen derecho de que se les proporcione el más alto nivel posible de salud física y mental en igualdad de condiciones con los demás, sin discriminación.
- La legislación chilena establece que “toda persona tiene derecho, cualquiera que sea el prestador que ejecute las acciones de promoción, protección y recuperación de su salud y de su rehabilitación, a que ellas sean dadas oportunamente y sin discriminación arbitraria, en las formas y condiciones que determinan la Constitución y las leyes”¹, siendo la Ley N°20.584 sobre Derechos y Deberes de las Personas en Relación con Acciones Vinculadas a su Atención de Salud la que regula las condiciones que deben cumplirse en los servicios médicos, sean en instituciones públicas o privadas. En todo establecimiento de salud existe un cuadro informativo que resume los derechos y deberes de pacientes y personal del área de la salud.
- La Ley N°20.422 sobre Igualdad de oportunidades e inclusión social de las Personas con Discapacidad, establece los principios y derechos particulares de esta comunidad, entre los que se cuentan la autonomía, la no discriminación, la accesibilidad y la obligación de realizar ajustes necesarios para el efectivo ejercicio de sus derechos.²
- **La presencia de una discapacidad no debe jamás justificar una limitación al esfuerzo terapéutico.**
- En el caso de ser necesario aplicar criterios de priorización, el personal de salud debe tomar una decisión basada estrictamente en criterios médicos y **no en juicios de valor fundados en estereotipos y prejuicios personales o sociales respecto de las personas en atención a su discapacidad.**

¹ Artículo 2, Ley N°20.584

² Artículos 1, 3, 6, y 8 Ley N°20.422

- Cualquier acto de priorización basado en la discapacidad es un acto discriminatorio que infringe la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad y puede conllevar a responsabilidad administrativa, civil o penal.

Con el fin de orientar acciones concretas y específicas a través de las cuales se pueda velar por lo anteriormente expuesto, se plantean a continuación consideraciones respecto de la atención de personas con discapacidad en los servicios de salud, en el marco de la pandemia de Covid-19.

Recomendaciones para la atención de personas con discapacidad ante sospecha o confirmación de COVID-19

Las presentes consideraciones deberán ser incorporadas por funcionarios y profesionales de la salud en toda atención a la comunidad de personas con discapacidad. La toma de conciencia sobre estas consideraciones puede reducir el impacto desproporcionado del COVID-19 en las personas con discapacidad:

- Tal y como se establece en el Protocolo del buen trato al paciente y en la Carta de Derechos y Deberes de los pacientes, en todo caso, se debe respetar y garantizar la dignidad, autonomía, voluntad y preferencias de las personas con discapacidad, considerando los apoyos y ajustes razonables que fueren necesarios según el caso, para obtener su consentimiento libre e informado.
- Respetar la privacidad de la persona con discapacidad y la confidencialidad de sus datos personales.
- Durante la atención, dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante.
- Asegurar la realización de pruebas prioritarias a las personas con discapacidad que presenten síntomas.
- Propiciar entornos accesibles. (servicios de salud, instalaciones de emergencia, residencias sanitarias.)

- Asegurar el acceso a la información, tanto verbal como escrita, de manera oportuna y en formatos accesibles en todo momento, ya que es un derecho general de las personas que se atienden en el sistema de salud. Para esto, se recomienda:
 - Evaluar la capacidad comunicativa y comprensiva de la persona con discapacidad. Si existen dificultades, consultar a la persona o a sus acompañantes por el sistema utilizado por la persona con discapacidad con el fin de asegurar el fluido intercambio de información y comunicación. Consultar si hay dudas y ofrecer respuestas amables y respetuosas frente a ellas.
 - Apoyar la comunicación con imágenes, fotos u otros recursos no verbales, evitando transmitir mensajes negativos por medio del tono de voz, gestos, postura corporal o expresión facial.
 - Comunicarse en un lenguaje claro e inclusivo, evitando tecnicismos o metáforas, utilizando ejemplos de la vida cotidiana de las personas con discapacidad.
 - Realizar conductas incluyentes, a favor de la participación de las personas con discapacidad en su proceso de atención médica, a fin de darles un trato acorde a la dignidad de toda persona.
 - Hablar sin prisa, utilizando frases cortas y realizando pausas después de cada idea, con el fin de asegurar que la persona con discapacidad esté comprendiendo la información otorgada.
- Entregar todas las recomendaciones e informaciones en formato accesible, tales como la lengua de señas; Braille; audio; Lectura Fácil; y los modos, medios y formatos aumentativos y alternativos de comunicación. La interpretación en lengua de señas para las personas sordas, es un requisito de accesibilidad a la información y comunicaciones, plenamente aplicable en el caso de la pandemia y por ende a la atención en salud.
- Propiciar los ajustes razonables para mantener el bienestar físico y emocional de la persona con discapacidad.

- Respetar los tiempos y ritmos de las personas con discapacidad para expresar sus puntos de vista, dando el espacio suficiente para que puedan realizar preguntas y expresar sus preocupaciones.
- Explicar todos los procedimientos que se realizarán, incluso cuando éstos sean comúnmente conocidos para la mayoría de la población. Explicar cada paso a seguir, de manera sencilla y asegurar que la persona con discapacidad ha comprendido.
- Las personas con discapacidad intelectual, pueden enfrentar barreras del entorno para comprender y adecuarse a situaciones nuevas, como las de atención de urgencias y hospitalización. La empatía es importante para apoyar a las personas en momentos difíciles, como es su atención de salud en contexto de emergencia sanitaria, donde se observa también la soledad a la que deben someterse.
- El o la acompañante de una persona con discapacidad, se considerará un ajuste razonable en la atención de urgencias, a solicitud de la misma persona con discapacidad. En períodos de hospitalización, deberá evaluarse caso a caso la razonabilidad de la permanencia o temporalidad del acompañante de la persona con discapacidad hospitalizada, en consideración al riesgo de para la salud de este.
- Es fundamental garantizar el acceso de las personas con discapacidad a medicamentos, tratamientos, equipos u otros elementos que ayuden al soporte de la vida y a su salud, con independencia de la cobertura de los seguros médicos, si los hubiere.

*El presente documento, diseñado para la atención en urgencias de las personas con discapacidad, deberá considerarse también como un piso básico para la atención de dichas personas en situaciones de hospitalización.

Autores:

Consejo Consultivo de la Discapacidad
Servicio Nacional de la Discapacidad, SENADIS
Dirección de Inclusión, Pontificia Universidad Católica de Chile
Enviada Especial del Secretario General de Naciones Unidas
sobre Discapacidad y Accesibilidad
Equipo de Neurodesarrollo, Universidad de Los Andes

Mesa Intersectorial por la Discapacidad Intelectual (MIDI).

Validadores:

Equipo de Voceros Universidad de los Andes.

Instancia organizada por: SENADIS

Fin del documento