



Manejo de llamadas de personas con pérdida auditiva mediante servicios de retransmisión

Es posible que reciba llamadas de personas sordas, con dificultades auditivas y sordociegas que utilizan el servicio de retransmisión, que es un puente de comunicación de terceros similar a los servicios profesionales de interpretación de idiomas. Un operador de retransmisión facilitará la comunicación entre usted y la persona que llama con pérdida auditiva. Puede haber algún retraso en el paso de mensajes entre las dos partes que se están comunicando. Algunas personas que llaman pueden preferir comunicarse con usted usando su voz, mientras que otras usan un operador de retransmisión para hablar por ellas.



Consejos para una comunicación eficaz:

- Algunos operadores de retransmisión anunciarán que están recibiendo una llamada de retransmisión y otros no. Es normal una demora de unos segundos en escuchar una voz en el teléfono.
- Tenga en cuenta que puede haber una breve demora para permitir que el operador de retransmisión facilite los mensajes entre usted y la persona que llama, así que no cuelgue pensando que la demora se debe a una llamada de solicitud.
- Tenga paciencia esperando una respuesta del operador del relé.
- Los operadores de retransmisión pueden ser de cualquier género. No sospeche si la voz que escucha es opuesta al género de la persona que llama.
- Habla directamente con una persona que llama como lo haría con cualquier persona que llama. No diga "dígame a él o ella ..."
- Algunas llamadas de servicio de retransmisión requieren tomar turnos durante toda la llamada. El operador de retransmisión dirá las palabras "adelante" cuando sea su turno de hablar. Cuando termine de hablar, diga "adelante" al operador de retransmisión.



Cómo hablar por teléfono con una persona que llama con problemas de audición

- **Hable directamente por la boquilla (teléfono / inalámbrico):** Evite tener el micrófono demasiado cerca o demasiado lejos de su boca y no use el altavoz del teléfono. Ambos conducen a la distorsión de la voz y se pierde la claridad.
- **Hable a un ritmo normal, con buen volumen:** Hablar demasiado rápido dificultará el seguimiento de la conversación. Hablar demasiado lento, pronunciar demasiado o gritar puede distorsionar su habla.
- **Sea flexible con las adaptaciones:** Cuando se dé cuenta de la pérdida auditiva de una persona que llama, intente aumentar el volumen de su voz en incrementos hasta que lo comprenda. Concéntrese en hablar con claridad sin gritar. Pídale a la persona que llama su opinión sobre la comunicación y planifique modificar si es necesario.
- **Reformule si es necesario y pida una aclaración:** Si la persona tiene dificultades para entender una frase o palabra específica, use una palabra o frase diferente para decir lo mismo. Pídale al oyente que repita sus instrucciones para asegurarse de que escuchó con precisión.
- **Evite el uso de terminología compleja:** Use palabras, oraciones y frases cotidianas tanto como sea posible. Si la terminología compleja es inevitable, pídale a la persona que repita lo que se dijo para asegurarse de que lo comprenda.
- **Presente los temas de las conversaciones:** Presente a la persona el tema general de la conversación que está abordando, es decir, “Ahora hablaremos sobre su suministro de alimentos”. Una breve pausa entre temas de conversación indicará que se avecina un nuevo tema.
- **Seguimiento:** Envíe un resumen de la conversación e instrucciones por correo electrónico, mensaje de texto o correo. Cuanto antes se reciba, más eficaz será.
- **Aceptar llamadas de retransmisión:** Las personas con pérdida auditiva a veces dependen de los servicios de retransmisión para realizar llamadas telefónicas. No asuma que una demora de varios segundos en su respuesta es una llamada de solicitud.
- **La comunicación exitosa requiere paciencia:** Seguir los consejos anteriores y tener paciencia reducirá la tensión por parte de todos.

Para obtener más información relacionada con las adaptaciones para las personas que llaman, puede comunicarse con DSDHH en www.ncdhhs.gov/dsdhh o (919) 527-6930.

