

El Diario Internacional para los Profesionales de Apoyo Directo

“Date prisa y espera tu turno”

Cómo ganar en el juego de la espera

Escrito por: **Heather Hermans**
Shermoy Bennett
Lauren Zaretsky
Erin Orr
Mais Malhas
Yona Lunsky

"Me siento enojado, triste y ansioso ... atienden primero a los demás, antes que a mí."

– Paulo Zago

Muchos de nosotros hemos experimentado la desafiante situación de tener que sentarnos en una sala de espera llena por mucho tiempo antes de pasar a consulta con un médico. Ya sea que necesite visitar al médico en su consultorio, el dentista, la sala de emergencias o una clínica ambulatoria, la situación de espera puede llegar a ser difícil, especialmente para las personas con discapacidades del desarrollo. Las personas con discapacidades del desarrollo y los profesionales de apoyo directo han descrito las salas de espera como frustrantes, desalentadoras, atemorizantes y abrumadoras. Estos sentimientos pueden fomentar interacciones negativas entre los proveedores de atención médica, las personas con discapacidades del desarrollo y sus profesionales de apoyo directo. Como resultado del aumento de la ansiedad y la agitación proporcionada por estos escenarios, las citas pueden llegar a ser apresuradas, mal gestionadas o planificadas.

Editores: **Dave Hingsburger, M.Ed.**
Angie Nethercott, M.A., RP



Hands | Mains

TheFamilyHelpNetwork.ca
LeReseauaideauxfamilles.ca

La sala de espera puede ser un entorno muy difícil y, a menudo, caótico para cualquier persona. Estos lugares pueden estar llenos, con mucho ruido y con situaciones impredecibles. Para las personas con discapacidades del desarrollo que tienen necesidades únicas, la espera puede ser aún más difícil. La zona de espera de un consultorio también puede ser una experiencia sensorial difícil para algunas personas con discapacidades del desarrollo. Ellos pueden ser sensibles a la iluminación, a la aglomeración, al ruido que podría venir del altavoz, a los niños pequeños que están presentes o a alguien que escucha música a alto volumen con sus auriculares (audífonos).



Hay muchas razones por las que suceden las esperas. Un paciente que haya previamente llegado a consulta puede necesitar más tiempo de lo programado, o simplemente una cita urgente que haya sido acomodada en el último minuto. Una vez que una cita haya comenzado tarde, puede producirse un efecto dominó, haciendo que al final del día todas las citas programadas se retrasen.

Esperar es difícil por diferentes razones. Para las personas con discapacidades del desarrollo, el tiempo es a menudo un concepto muy difícil de entender. Muchos lo hacen mejor con un cronograma visual, estructurado y predecible. Cuando se enfrenta a una actividad o evento que es impredecible (como esperar un momento desconocido), puede ser abrumador. Adicionalmente, por otras razones, algunas personas con discapacidades del desarrollo pueden ya asistir a estos lugares con una predisposición y/o preocupación adquirida previamente a la visita del médico. Para algunos, tener que interactuar con un médico puede causar ansiedad. Otros pueden estar preocupados sobre cómo irá la cita, o sobre los procedimientos incómodos que tendrán que experimentar, como la toma extracción de sangre.

La espera para una visita de atención médica puede ser muy diferente según la cantidad de apoyo que necesite una persona con discapacidades del desarrollo. Para aquellos que requieren poco apoyo, los desafíos a menudo se centran en el aburrimiento y la ansiedad. Para las personas que requieren mucho más apoyo, los comportamientos problemáticos pueden ser comunes, desde vocalizaciones fuertes hasta arrebatos agresivos e intensos. La esperar puede llegar a ser especialmente difícil porque es posible que ellos no entiendan lo que está sucediendo o porque están realmente esperando. A menudo la responsabilidad de los profesionales de apoyo directo es ayudar a las personas con discapacidades del desarrollo a esperar su visita de atención médica garantizando la seguridad; sin embargo, esto a veces puede llegar a ser muy difícil, especialmente cuando hay una multitud de otras personas sentadas y observando. No importa cuán caótica sea la experiencia de espera, hay algunas cosas que los profesionales de apoyo directo pueden hacer para que la cita, incluido el período o la situación de espera, sea exitosa.

¿Qué podemos hacer para facilitar la espera?

A continuación, se encuentran algunos consejos y trucos útiles para ayudar a ganar “el juego de la espera”. Es importante recordar que la forma en la cual un profesional de apoyo directo brinda a una persona durante su visita al médico dependerá drásticamente de sus necesidades y preferencias individuales.

1) Antes de ir a la cita ...

Sugerencias de los médicos de familia:

1. Intente reservar la cita a primera hora de la mañana o después del almuerzo. Estos espacios de citas generalmente tendrán tiempos de espera más cortos. Al momento que requiera la cita, usted puede explicar al personal administrativo de la clínica que la persona la cual atenderá la cita presenta algunos problemas de ansiedad u otros causados por la espera.

2. Cuando se ponga en contacto con el personal administrativo de la oficina – previamente a la visita - infórmeles que la persona a la cual usted está apoyando “la situación de espera” le puede representar una experiencia difícil; sin embargo, usted podría preguntar:
 - a) Si la clínica ofrece espacios privados (sala de esperas) independientes para la persona a la cual usted está apoyando.
 - b) Si usted planea utilizar algún tipo de transporte especializado con horarios establecidos para regresar a casa, pregunte con exactitud la hora de encuentro y coméntelo al personal administrativo de la clínica
 - c) Si ellos tienen otras sugerencias (o cualquier otro tipo de servicios que la clínica ofrezca para facilitar la situación de espera).

Recuerde, construir una buena relación de colaboración con el personal administrativo de la clínica, esto es muy útil ya que son ellos quienes pueden ayudar a planificar los arreglos necesarios durante su visita.

3. Solicite al personal administrativo y/o médico de la oficina que coloque una alerta en el registro o en el archivo de la persona, indicando que el paciente puede presentar algunos problemas de ansiedad mientras espera la consulta, de esta manera la clínica podrá identificar con tiempo las necesidades del paciente – y separar si es necesario en salas de esperas independientes o en otro tipo de espacios que faciliten la esperar.

4. Al informar al personal administrativo sobre la dificultad del paciente ante la situación de espera, usted también podría preguntar si se puede reservar algún tiempo extra con el médico para facilitar la consulta.

Otras cosas que puedes hacer:

- Planificar este tipo de consultas toman más tiempo de lo esperado – hable de esto con la persona que lo pueda estar atendiendo.
- Prepare algunas actividades de dispersión para la persona a la cual usted apoya, recuerde los objetos de relajación y los elementos sensoriales que puedan ser útiles. Pregúntele a la persona a la cual usted está apoyando sobre los objetos que quiera llevar a la cita médica, estos pueden ayudarle a distraerse mientras esperan el turno para ser atendidos.
- Simule previamente una situación de espera en la sala de su casa.
- Simule situaciones de espera por períodos cortos de tiempo. Cuando usted sienta que la persona pueda tolerar la espera por ese tiempo de prueba, comience gradualmente a aumentar el tiempo de espera.
 - Recuerde que el mejor momento para practicar una habilidad nueva es cuando la persona está calmada, y no hay presión para tener éxito (practicar esto durante la visita al médico será más difícil, por lo consiguiente es mejor practicar estas técnicas con anticipación y adquirir esta habilidad).
- Para acostumbrarse a la situación, pregunte al personal administrativo si en algún momento, antes de la cita, se puede llegar a simular en el consultorio médico una situación de espera. Esto puede generarle visibilidad a la persona a la cual usted apoya,

tal vez después de una breve espera, una enfermera o alguien del equipo podría atender a la persona con mayor facilidad.

- Cuando la persona a la que usted apoya no se encuentra bajo situación de presión, usted podría practicar con ella estrategias y técnicas de auto-relajación tales como la respiración profunda. En momentos de ansiedad, usted podrá recordarle acerca de estas estrategias.
- Cree algunas “historias sociales” (historietas), esta es otra forma útil de ayudar a explicar el proceso de espera cuando se visita al médico. Los siguientes son algunos sitios web útiles para hacer y recrear las historias sociales:
 - **Touch Autism:** Aplicación para crear y compartir historias sociales, horarios visuales y hermosos recuerdos: <http://touchautism.com/app/social-stories-creator-library/>
 - **ConnectAbility Visuals Engine:** Banco digital de imágenes para construir apoyos y secuencias visuales: <https://connectability.ca/visuals-engine/>
 - **Picto-Selector:** Seleccionador de imágenes para crear horarios visuales: <https://www.pictoselector.eu/>
- Si se requiere completar algún tipo de formulario para la cita, solicite al personal administrativo de la oficina que los envíe a su email o residencia con anticipación.
- Trate de organizar la cita con profesionales de apoyo directo que conozcan muy bien la diagnosis de la persona a la cual usted apoya; procure identificar que exista una buena relación entre ellos para hacer la cita lo más cómodamente posible para todos.
- Para llegar a tiempo a la cita, identifique previamente los puntos y ubicación de estacionamiento. Si considera que va a llegar tarde, llame e informe al personal de la oficina administrativa con anticipación para que puedan estar preparados.

2) Algunas sugerencias y citas provenientes de los profesionales de apoyo directo para el momento que usted llegue a encontrarse en alguna situación de espera, están incluyen...

- Cuando llegue a la oficina, regístrese con el personal administrativo y recuérdelos sobre la ayuda que necesita. También puede solicitar el tiempo estimado de espera para su cita.
- Si identifica que probablemente tiene que esperar más de lo esperado, respire profundamente y mantenga la calma, en especial con el personal administrativo. Interactúe con algunas de las actividades y elementos de relajación y autocontrol que pudo haber llevado con usted, trate de aprovechar el tiempo al máximo.
- Involucre a la persona a la cual usted está apoyando en el proceso. Haga que se logre enfocar en este, pídale que muestre al personal administrativo elementos como su tarjeta de salud y otros documentos, como el formulario médico. Esto puede ser divertido y ayuda a la persona a desempeñar un papel activo en su atención médica.
- Verifique el entorno para detectar elementos que pueden ser peligrosos y/o que provocan ansiedad.
- Si es posible, utilice un horario visual o un temporizador visual que indique con imágenes el tiempo restante de espera, por ejemplo, refuerce este ejercicio con el uso de un temporizador o un cronómetro.
- Trate de mantener la calma: si usted llega a estar impaciente o ansioso, la persona a la cual usted apoya podrá detectar sus sentimientos
- Si hay un tiempo de espera significativo, pregúntele al personal administrativo si puede, sin perder su turno, salir a caminar y regresar a su cita, o mejor aún si pueden llamarlo cuando el médico esté listo para ver a la persona a la cual usted está apoyando.
- Seguido a la cita considere ofrecer a la persona que apoya, el desarrollo de una actividad que le sea llamativa. Durante la visita al médico intente recordarle a la persona

sobre este tipo de actividades y generar así una expectativa positiva al momento de finalizar la cita. Usted podrá utilizar esta estrategia e incluirla en el horario visual y durante el tiempo de espera recordarle al paciente sobre esta actividad.

"Me aseguro de tener una buena relación con las personas que trabajan en la recepción del consultorio del médico. Cuando apoyo a un miembro de la agencia, a un adulto con discapacidades del desarrollo, para que este vaya al médico, llamo con tiempo al personal que trabaja en la recepción y les informo que nos encontramos en camino. Por ejemplo, les pregunto el tiempo estimado de espera y con esta información hacemos un plan. Esto es útil ya que el personal administrativo de la oficina sabe con tiempo de nuestra llegada y al momento del registro podrán indicarnos nuevamente el tiempo restante de espera. Si la espera es por más de 10 minutos, me acerco a ellos y les pregunto si está bien ir a dar un paseo, o dar una vuelta en automóvil caso que haga demasiado frío, y si pueden llamarnos cuando se acerque el momento a la cita. Usualmente están de acuerdo porque nos conocen bien, y saben lo que representa "la situación de espera" para ellos en el consultorio del médico".

- Pat Ejenavi, VITA, Toronto, Canada

"Para el caso de algunos miembros [adultos con discapacidades del desarrollo] a los cuales les cuesta mucho esperar y, a veces, pueden llegar a tener un comportamiento inseguros debido a los largos tiempo de espera, en nuestro caso, me aseguro de explicar esto al médico y al personal administrativo de la oficina. En muchas ocasiones cuando el médico solo requiere realizar un chequeo rápido, el equipo médico sale hasta nuestro vehículo y hace la consulta allí".

- Shamsa Mohamed, VITA, Toronto, Canada

3) Otros consejos para programar citas:

- Pregunte el día y la hora que tenga menos tráfico o el menor número de citas
 - Evite periodos cuando el médico acaba de regresar de vacaciones o cuando está fuera de la oficina
 - Evite programar citas durante las vacaciones escolares
- Elija un momento en el cual usted pueda estar enfocado y no deba apresurarse para cumplir con otra actividad inmediatamente después de la cita

Es útil entender por qué “la situación de espera” puede llegar a ser un momento difícil para cada persona. Cuando el profesional de apoyo directo conoce los motivos que causan esta dificultad, ellos pueden encontrar alternativas específicas que mejoren la experiencia en cada persona. Por ejemplo:

- 1) Si la persona se aburre mientras espera:
 - a) El profesional de apoyo directo puede intentar hacer que “la espera” para ser atendido por el médico sea lo más divertida posible.
 - b) Pregúntele a la persona qué actividades y / o artículos le gustaría llevar con ellos.
 - c) Asegúrese de llevar suficientes de sus actividades preferidas.
 - d) Si a la persona le gusta la interacción social, proporcione mucha cantidad durante el tiempo de espera.

- 2) Si la persona asocia la visita del médico con una experiencia realmente horrible o difícil:
 - a) Practique y prepare el procedimiento con anterioridad.
 - b) Previamente, practique técnicas de relajación como la respiración profunda. Luego pídale a la persona a la cual usted apoya que las utilice mientras se espera a ser atendido.
 - c) Pregúntele a la persona los elementos o técnicas que esta necesita para ayudarse a mantener la calma y, cuando sea posible, bríndele esas herramientas.
 - d) Asegúrese de que se le está informando a la persona que usted apoya lo que está sucediendo en cada paso de la visita.
 - e) Trate de hacer que la visita sea lo más divertida posible (refiérase al #1) con el fin de enseñarle a la persona a la cual usted apoya que la visita al médico no es siempre algo negativo.

- 3) Si la persona se enfada o se pone inquieta en la sala de espera debido al fuerte ruido:
 - a) Lleve con usted auriculares con cancelación o reducción de ruido o lleve algún dispositivo reproductor con la música favorita de la persona a la cual usted apoya para que la pueda escuchar mientras espera.
 - b) Pregúntele al personal de la oficina si usted puede utilizar una habitación vacía o un área más tranquila para esperar.

- 4) Si esperar es difícil porque a la persona no le gusta sentarse durante largos períodos de tiempo o no encuentra las sillas cómodas:
 - a) Lleve con usted una almohada para que el asiento sea más cómodo.
 - b) Proporcione diferentes pausas activas al sentarse ya sea como caminar por la sala de espera, estar de pie o realizar algunos ejercicios de estiramiento.

- 5) Si a la persona no le gusta la sala de espera ya que sienten que la otra gente los mira o se burlan de ellos:
 - a) Pida una habitación privada o una zona más tranquila.
 - b) Intente hacer que la experiencia sea lo más divertida posible.
 - c) Tome descansos frecuentes al aire libre (pero asegúrese de informar al personal de la oficina dónde se encuentra).

Otros recursos:

- Haga clic [aquí](#) para ver un ejemplo de una historia social y tener acceso a otros recursos para lograr una visita más placentera al médico: <https://magnusmode.com>
- Haga clic [aquí](#) para ver un video explicativo acerca de cómo ir al médico <https://youtu.be/6HZ6DOnXtB0>
- (<https://www.porticonetwork.ca/web/hcardd/healthcareresources/people-with-developmental-disabilities-and-caregivers>)

Sobre los autores:

Heather Hermans es supervisora de programas y coterapeuta de la agencia de servicios comunitarios para adultos con discapacidades del desarrollo y/o mentales VITA, ubicada en la ciudad de Toronto, Canada. A su vez, ella es miembro del equipo de implementación del programa “*Nuts and Bolts of Health Care*” para profesionales de apoyo directo.

Shermoy Bennett es un profesional de apoyo directo de VITA y miembro del equipo de implementación en el proyecto “*Nuts and Bolts of Health Care*” para profesionales de apoyo directo.

Lauren Zaretsky es una asistente de investigación en el proyecto “*Nuts and Bolts of Health Care*” para profesionales de apoyo directo de VITA.

Erin Orr es una pasante de investigación de posgrado del proyecto “*Nuts and Bolts of Health Care*” para profesionales de apoyo directo del Centro de Adicción y Salud Mental (CAMH), en Toronto, Canada.

Mais Malhas es la coordinadora de implementación del proyecto “*Nuts and Bolts of Health Care*” para profesionales de apoyo directo del Centro de Adicción y Salud Mental (CAMH).

Yona Lunsky es la directora del programa H-CARDD del Centro de Adicción y Salud Mental (CAMH) en Toronto, Canada.

A Preguntas y Respuestas Frecuentes (FAQ) sobre este diario

1. Este diario está destinado a ser ampliamente distribuido; usted no necesita permiso para compartirlo. Si por el contrario usted necesitara permiso para publicarlo en un boletín de noticias o revista u otro medio.
2. Para suscribirse a este diario, usted se puede enviar un correo electrónico a la siguiente dirección: dhingsburger@vitacls.org *Suscripción gratuita
3. Estamos actualmente aceptando contribuciones para ser publicadas en este diario. Envíe sus propuestas por correo electrónico a dhingsburger@vitacls.org o anethercott@handstfhn.ca
4. Cualquier comentario o sugerencia sobre los artículos publicados en este diario será bienvenido.

