

---

DE LA VIDA COTIDIANA: ¿Mal servicio o lenguaje de señas?

09/05/2019



Por favor, señora, ¿dónde queda el Cuerpo de Guardia? La mujer estiró el brazo y señaló en una dirección sin decir palabra alguna. Instantes después, en el propio hospital, recibí la llamada por respuesta mientras indagaba sobre el lugar donde hacen los ultrasonidos.

Todos andaban como hormiguitas de un lado a otro. Cada vez que formulaba una pregunta, las personas, en el mejor de los casos, solo señalaban. Otros ni se detenían. Tanto me sorprendió el hecho, que llegué a pensar que la equivocada era yo. En ese vía crucis de consultas por allá y por aquí, solo un individuo —precisamente, el técnico que realiza los electrocardiogramas— se detuvo ante otra de mis interrogantes y respondió de manera amable.

Realmente, la desatención nos hace sentirnos indefensos, como si no contáramos, «multiplicados por cero», diría una amiga, quien luego de comentarle lo sucedido, me dijo: «El asunto es que cada quien anda en lo suyo». La escuché sin objeción alguna, pero luego reflexioné en que tal afirmación no me resultaba convincente.

La vida agitada de estos tiempos no puede pasar por alto la comunicación entre unos y otros. De alguna manera, todos necesitamos de todos, y ante una pregunta o solicitud, lo correcto es detenerse, escuchar y orientar, según sea el caso.

¿Y qué piensan sobre quienes, en una recepción, permanecen obnubilados con las nuevas tecnologías y no ofrecen un buen servicio, en lo que a orientación se refiere?

El tema quizás parece banal, pero no lo es. Hoy el 20,3% de la población cubana tiene 60 o más años y, por tanto, una respuesta oportuna puede ser decisiva para evitar confusiones, malestares, y hacer la vida más llevadera.

En nuestro país hay mucho calor, las personas se cansan de esperar, caminar, de subir escaleras. Hay que evitar el esfuerzo en vano, porque muchas veces «ni la consulta estaba en el segundo piso, ni un servicio determinado se brinda todos los días», para mencionar solo dos ejemplos que pueden derivar en confusiones.

Por lo general, los adultos mayores presentan dificultades auditivas y de comprensión. De ahí que requieran una atención paciente y diferenciada. Hay que hablarles claro, coherente, y convencerse de que todo cuanto se ha dicho ha sido comprendido. Eso no cuesta trabajo, pero la mayor parte de las veces no se hace.

La información requerida debe brindarse de manera oportuna, rápida, pues así contribuimos a sortear los problemas y las dificultades. ¿Cuánto vale una respuesta adecuada en un momento preciso? Solo quien ha estado en tales circunstancias lo sabe.

Posiblemente, aquellos que emplean por discapacidad auditiva —u otra— el lenguaje de señas sean muchas veces más comunicativos que los demás. La comunicación es como los saberes: no pesa, pero sí hace falta. Por ello, si en un hospital, en una parada o en un centro de trabajo alguien necesita consultarle una dirección o un dato, ¡por favor, deténgase, escúchelo y dele la respuesta que merece! De esta forma, estaremos comportándonos como seres humanos, en toda la dimensión de la palabra.

---