

CONSEJOS TECNOLÓGICOS

Una guía para apoyar participación bilingüe en línea para comunidades que experimentan pérdida auditiva



H3 COALITION

PRIMEROS PASOS CON LAS REUNIONES BILINGÜES

CREANDO UN ESPACIO VIRTUAL ACOGEDOR

El propósito de este documento es brindar consejos que pueden ayudar a mejorar la comunicación efectiva durante las reuniones virtuales para audiencias bilingües que también pueden tener pérdida auditiva. El mundo virtual de hoy brinda beneficios tecnológicos que pueden facilitar el acceso a comunicación y a diferentes lenguajes (o idiomas).

En este documento, compartiremos sugerencias para la planificación e implementación de reuniones que ayudarán a respaldar la participación de los miembros de la audiencia que pueden tener dificultades para escuchar o no hablar el idioma del facilitador de la reunión (u otros asistentes).

Aunque pueda que se necesite una planificación significativa para organizar una reunión bilingüe con la integración de la tecnología, aumentar el acceso al idioma y la comunicación fomenta la participación total de los miembros de la audiencia, crea un sentido de pertenencia para los asistentes y demuestra respeto mutuo por las partes interesadas de la comunidad.

Nuestro equipo anima a los planificadores de reuniones a adoptar una perspectiva de diseño universal que afirme el valor de todos los asistentes y comparta la responsabilidad del acceso a la comunicación con quienes organizan el evento.

UN VISTAZO A LO QUE HAY DENTRO:

ANTECEDENTES Y CONTEXTO (3)

FORMATOS DE REUNIONES (4)

CRONOGRAMA DE PLANIFICACIÓN (8)

10 MEJORES CONSEJOS (11)

LOS AUTORES:

Nicole Marrone, PhD

Aileen Wong, AuD

Naudy Ocasio Portalatín, BA

David Lee, PhD



SOBRE LOS AUTORES

Nicole Marrone, PhD, es una co-líder del proyecto del premio de aumento PCORI que financia el proyecto de la Coalición Hispana de Acceso a la Atención Médica Auditiva (H3 Coalition). Es profesora asociada en la Universidad de Arizona en el Departamento de Ciencias del Habla, Lengua, y Audición. La Dra. Marrone posee la silla clínica de James S. y Dyan Pignatelli en rehabilitación audiológica para adultos y es la investigadora principal del Laboratorio de Rehabilitación Audiológica.

Aileen Wong, AuD, es profesora clínica asistente en el Departamento de Ciencias del Habla, Lenguaje y Audición de la Audiencia de la Universidad de Arizona. Es audióloga clínica y de investigación especializada en diagnósticos y rehabilitación de adultos. La Dra. Wong es miembro del equipo de audiólogos de investigación de la Coalición H3 y embajadora de PCORI.

Naudy A. Ocasio Portalatín, BA, sirve como coordinador de comunicaciones para el proyecto de la coalición H3 y es un estudiante graduado de audiología clínica bilingüe en la Universidad de Arizona. Recibió la Beca de Investigación NIH T-35 y está interesado en mejorar la calidad de los servicios de traducción que afectan los resultados de los pacientes. Sus intereses de investigación también incluyen cómo la amplificación afecta el balance y el equilibrio en las poblaciones geriátricas.

David Lee, PhD, es un co-líder del proyecto del premio de aumento PCORI que financia el proyecto de la Coalición Hispana de Acceso a la Atención Médica Auditiva (H3 Coalition). Es epidemiólogo de enfermedades crónicas y profesor y docente del Departamento de Ciencias de la Salud Pública de la Escuela Miller de Medicina de la Universidad de Miami con intereses de investigación de larga data en discapacidad sensorial. Ha realizado varios estudios sobre pérdida auditiva entre los hispanos y sirve como co-investigador del sitio de Miami del Estudio de salud de la comunidad hispana/estudio de latinos.

Este trabajo tiene licencia bajo Creative Commons Atribución/Reconocimiento-SinDerivados 4.0 Licencia Pública Internacional (CC BY-ND 4.0)

Consulte el sitio web Creative Commons para obtener información relacionada con esta licencia.
<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/legalcode.es>

Los lectores tienen permiso para copiar y compartir este material con la atribución apropiada dada a los autores. Los lectores no pueden modificar o adaptar este trabajo.

Consejos Tecnológicos:

Una guía para apoyar participación bilingüe en línea para comunidades que experimentan pérdida auditiva por Marrone, Wong, Ocasio Portalatín, y Lee es licenciada bajo CC BY-ND 4.0.

Fecha de Versión: 2023

ACERCA DE COALICIÓN H3

La Coalición Hispana de Acceso a la Atención Médica Auditiva (Coalición H3) involucra a partes interesadas de diversos orígenes en el tema de las intervenciones de pérdida auditiva para adultos hispanos/latinos mayores de 50 años para desarrollar la capacidad para la investigación de resultados centrada en el paciente. Las partes claves que estén interesadas incluyen aquellos con experiencia vivida, miembros de la familia y representantes de organizaciones interesadas en la investigación de intervenciones auditivas.

Durante la pandemia de COVID-19, nuestra coalición ha trabajado para trasladar nuestro compromiso al entorno virtual. Este documento aprovecha nuestras lecciones aprendidas de las reuniones virtuales durante la pandemia de COVID-19 para audiencias bilingües, incluidas las personas con pérdida auditiva.

Nuestro equipo trabajó para organizar varios tipos diferentes de reuniones, incluidos ayuntamientos, reuniones de la junta asesora, talleres y capacitaciones para proveedores de salud. Estas reuniones incluyeron personas de diferentes tipos de antecedentes y con diferentes niveles de competencia tecnológica.

Durante el último año, también hemos ganado experiencia probando diferentes métodos para organizar eventos para audiencias bilingües utilizando la plataforma Zoom.

Esperamos que todo lo que hemos aprendido y compartido en esta guía de consejos ayude a otros equipos a medida que trabajan para expandir el lenguaje y el acceso a la comunicación en el entorno virtual.



FORMATOS DE REUNIÓN POTENCIALES PARA APOYAR AUDIENCIAS BILINGÜES EN ZOOM

Formato de Reunión: reunión única con intérprete de audio bilingüe simultáneo en tiempo real

Descripción: este formato de reunión maximizará la inclusión y minimizará la parcialidad de un solo idioma (por ejemplo, inglés). El presentador de la reunión se comunicará en un idioma. Un intérprete de idiomas bilingüe interpretará la conversación al otro idioma simultáneamente (con un ligero retraso). Los participantes de la reunión escucharán el discurso del intérprete seleccionando su idioma preferido, de las opciones disponibles, en el menú Zoom. Los participantes pueden ajustar la "proporción de mezcla" para decidir a qué volumen se reproduce la conversación interpretada en comparación con el discurso del presentador. El intérprete también interpretará las preguntas de la audiencia.

Personal esencial de comunicación para la reunión:

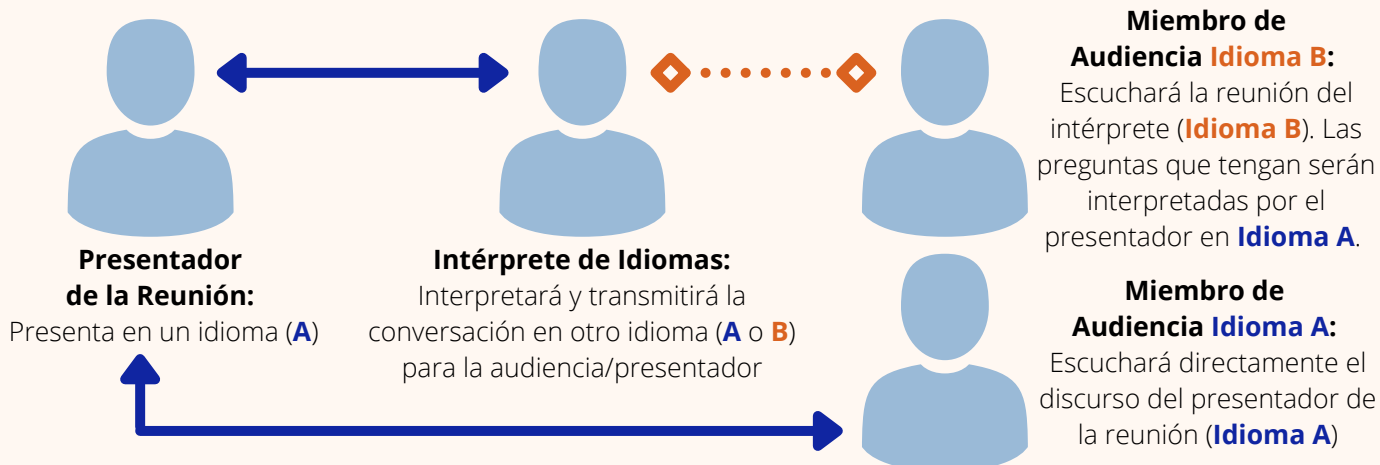
- Presentador de la reunión (puede usar un idioma o ser monolingüe)
- Intérprete bilingüe de idiomas

BENEFICIOS

- Los miembros de la audiencia no necesitan hablar el mismo idioma que el presentador. Esto permite el intercambio de ideas que no está separado por el lenguaje.
- El presentador no necesita hablar el mismo idioma que los miembros de la audiencia, ya que el intérprete también interpretará las preguntas/comentarios de los miembros de la audiencia.
- La reunión única se presenta en ambos idiomas sin necesidad de tiempo adicional para la interpretación secuencial.

LIMITACIONES

- Los honorarios por el servicio de intérprete de idiomas pueden exceder los recursos financieros.
- Puede ser difícil encontrar a alguien con la experiencia en idiomas e interpretación que está buscando.
- A diferencia de un presentador bilingüe, es probable que un intérprete de idiomas no tenga experiencia en la materia y puede tener dificultades con el idioma específico de la disciplina o los conceptos técnicos (algunos elementos pueden perderse en el proceso de interpretación del idioma).



FORMATOS DE REUNIÓN POTENCIALES PARA APOYAR AUDIENCIAS BILINGÜES EN ZOOM

Formato de Reunión: reunión única con presentador bilingüe secuencial en tiempo real

Descripción: El presentador de la reunión comunicará la información en ambos idiomas, uno tras otro. También servirán como intérpretes para otros participantes de la reunión. Este formato también se beneficia del apoyo de la audiencia a la inclusión de ambos idiomas en la reunión debido al mayor tiempo necesario.

Personal esencial de comunicación para la reunión:

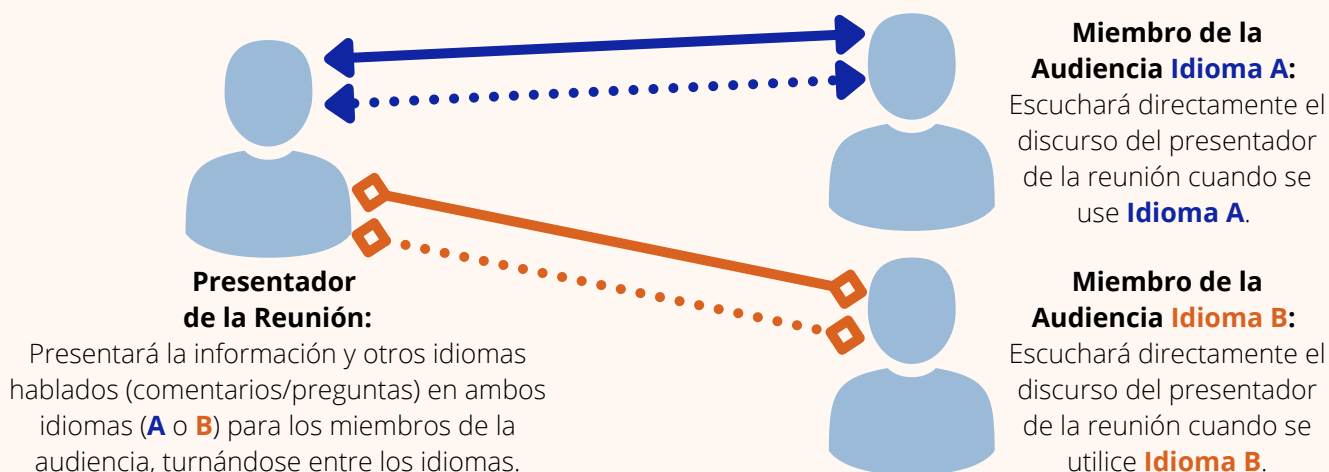
- Presentador de reuniones (debe ser bilingüe y sentirse cómodo presentando contenido en ambos idiomas). Cabe señalar que, si bien algunos presentadores son bilingües, es posible que no conozcan los términos específicos de la disciplina en el segundo idioma.

BENEFICIOS

- El presentador mantiene tanto la experiencia en el tema como la experiencia lingüística, protegiendo el mensaje de ser malinterpretado.
- Esto puede ser menos costoso ya que no es necesario contratar un intérprete de idioma adicional.
- El presentador de la reunión y los miembros de la audiencia pueden sentir una mayor conexión entre sí debido a la facilidad del proceso de comunicación.
- Permite el diálogo intergrupual entre idiomas.

LIMITACIONES

- La duración de la reunión es el doble debido a que el contenido se presenta secuencialmente.
- Puede ser difícil encontrar presentadores que sean multilingües y que se sientan cómodos presentando en ambos idiomas.
- Este formato puede ser agotador para el presentador y es posible que la duración o el contenido de la reunión deban limitarse o separarse con el tiempo.
- Es posible que los expertos en la materia no tengan capacitación formal como intérpretes de idiomas.



FORMATOS DE REUNIÓN POTENCIALES PARA APOYAR AUDIENCIAS BILINGÜES EN ZOOM

Formato de Reunión: reuniones separadas simultáneas en dos idiomas

Descripción: Habrá dos reuniones separadas presentadas en la misma fecha y hora programadas. A los asistentes se les proporcionará el enlace de la reunión donde se presentará el contenido en su idioma preferido de las opciones disponibles. Cada una de las salas de reuniones de Zoom separadas tendrá su propio presentador que brindará el contenido de la reunión en un idioma. El contenido planificado previamente será similar y los facilitadores de la reunión coordinarán el contenido de la reunión con anticipación. Se necesitan dos salas de reuniones de Zoom separadas y enlaces de registro para este formato.

Personal esencial de comunicación para la reunión:

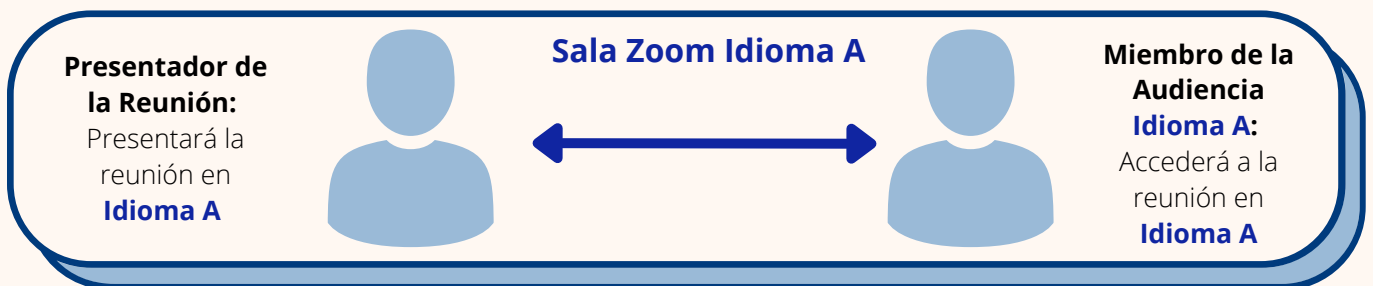
- Presentador de reuniones para Idioma A (puede ser monolingüe)
- Presentador de reuniones para Idioma B (puede ser monolingüe)

BENEFICIOS

- Los presentadores hablan el mismo idioma que los miembros de la audiencia, lo que facilita el proceso de comunicación y la conexión de los participantes.
- Posibles ahorros de costos porque no necesita contratar a un intérprete de idiomas.
- La reunión se presenta en ambos idiomas sin necesidad de tiempo adicional para que se produzca la interpretación.

LIMITACIONES

- Los asistentes se separan en diferentes salas según la preferencia de idioma.
- La separación de los grupos por idioma presenta una barrera para el diálogo intergrupalo.
- El contenido de la sesión puede ser ligeramente diferente debido a las diferencias en el facilitador de la reunión y la participación de la audiencia.



SUBTÍTULOS PARA APOYAR AUDIENCIAS SORDAS Y CON DIFICULTADES AUDITIVAS EN ZOOM

Acceso a la comunicación Transcripción en tiempo real (CART): Con este servicio, un profesional de subtítulos en vivo escuchará la reunión y luego transcribirá lo dicho en un texto que los participantes puedan leer (National Court Reporters Association, n.d.; U.S. Department of Justice, 2014). Este texto se mostrará en la parte inferior de la ventana de Zoom, si está integrado en la plataforma de la reunión, o puede estar disponible en una ventana separada a través de un enlace web a la pantalla de texto.



Presentador de la Reunión:

Usará el lenguaje hablado para comunicarse con la audiencia.



Subtitulador CART:

Escuchará el discurso y transcribirá lo dicho



Audiencia:

Leerá subtítulos de texto para acceder a la información.

CART se puede solicitar en varios idiomas para sus reuniones. En este escenario, tendrá dos subtituladores, uno que transcribe para cada idioma. También puede disponer de subtítulos con interpretación a otro idioma. Al programar sus servicios CART, es importante aclarar qué opción(es) está solicitando: subtítulos en el mismo idioma (p. ej., audio en español a texto en español) o subtítulos con interpretación (p. ej., audio en inglés a subtítulos de texto en español).

Transcripción Generada por Computadora: Esta herramienta utiliza el reconocimiento de voz automático para detectar el habla y un algoritmo informático lo convierte en texto (Kafle, 2019). Este texto se mostrará en la parte inferior de la ventana Zoom. Hay otras aplicaciones y herramientas de software fuera de Zoom que también pueden realizar esta función y en diferentes idiomas.



Presentador de la Reunión:

Usará el lenguaje hablado para comunicarse con la audiencia



Reconocimiento de voz automático:

Un programa de computadora convierte la voz en texto.



Audiencia:

Leerá subtítulos de texto para acceder a la información.

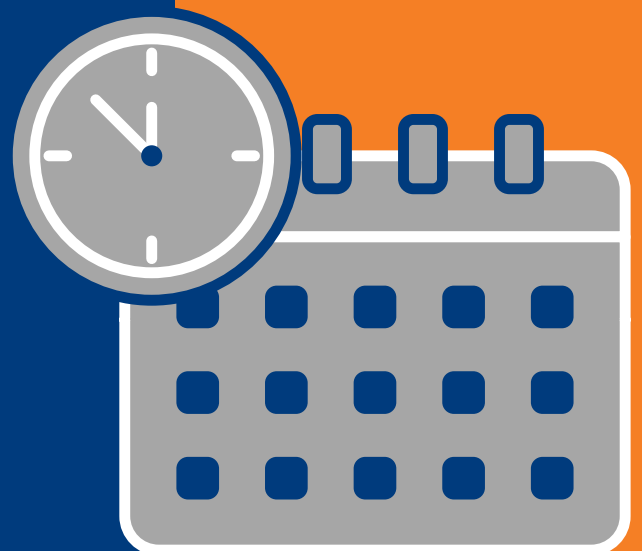
El reconocimiento de voz automático no es suficiente para cumplir con las mejores prácticas para el acceso a la comunicación para las personas sordas y con dificultades auditivas. Una limitación específica de las poblaciones multilingües es que la calidad de los subtítulos puede ser menos precisa. Los algoritmos de máquina pueden tener una mayor dificultad para identificar múltiples dialectos. Si el habla detectada no coincide con las muestras de voz promedio en las que se construyó el algoritmo, existe la posibilidad de error.

PLANIFICACIÓN DEL ACCESO AL LENGUAJE Y LA COMUNICACIÓN EN REUNIONES VIRTUALES

CRONOLOGÍA: ANTES DE LA REUNIÓN

ANTES DE LA REUNIÓN

- Presupuestar y asignar fondos para contratar intérpretes de idiomas y subtituladores.
- Busque recomendaciones en el centro de recursos para discapacitados de su universidad local o en grupos de defensa que tengan experiencia trabajando con empresas de interpretación/subtítulos.
- Solicite cotizaciones económicas de los servicios de subtítulos e interpretación para estimar el costo de su reunión. Algunas empresas utilizan una tarifa por hora, mientras que otras tienen un contrato de servicio mínimo.
- Cree el enlace de la reunión de Zoom con "Interpretación" habilitada.
- Para los intérpretes de idioma de audio, se deberá proporcionar su dirección de correo electrónico en la interfaz de programación de Zoom para que reciban una invitación para proporcionar la interpretación de idioma durante la reunión.
- Cree invitaciones a reuniones y folletos en ambos idiomas.
- Incluya información en el folleto de la reunión que los subtítulos estarán disponibles y que los asistentes pueden solicitar adaptaciones adicionales.
- Crear registro de reuniones en un formato bilingüe. Puede crear su propio registro de reunión bilingüe con un programa separado. También se puede indicar a los asistentes que cambien el idioma de su cuenta de Zoom para acceder al registro en su idioma preferido.
- Solicitar intérprete de idioma y captioner con 1 mes de anticipación. Envíe materiales con anticipación a estos profesionales para que puedan familiarizarse con el vocabulario y los nombres específicos de la disciplina.
- Para reuniones largas, es posible que deba contratar intérpretes de varios idiomas que se compensarán. La organización de los subtítulos ayudará a facilitar esto.
- Si va a querer una transcripción de los subtítulos de la reunión, puede pedirle a la empresa de subtítulos antes de la reunión que se la envíe una vez que la reunión haya terminado.

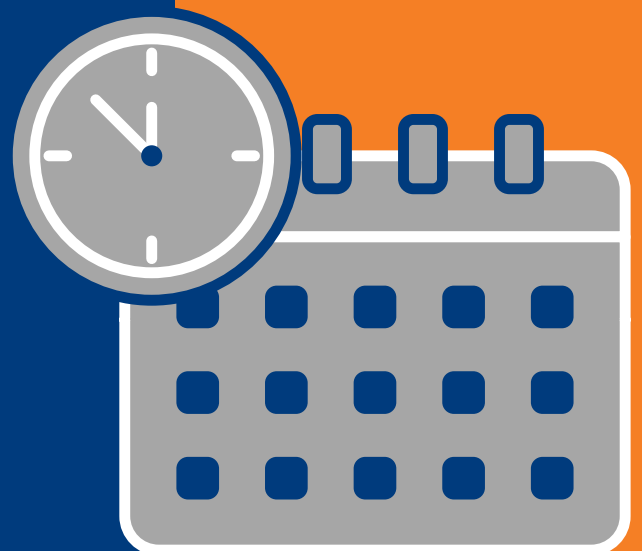


PLANIFICACIÓN DEL ACCESO AL LENGUAJE Y LA COMUNICACIÓN EN REUNIONES VIRTUALES

CRONOLOGÍA: EL DÍA DE LA REUNION

EL DÍA DE LA REUNIÓN

- Llegue 30 minutos antes para preparar la sesión de Zoom
- Los subtituladores deben llegar 15 minutos antes para que pueda asignarlos como subtituladores, integrarlos en la reunión de Zoom y ejecutar una prueba de los subtítulos.
- Los intérpretes de idiomas también deben llegar antes de la reunión para probar el botón de interpretación de idiomas.
- Para proporcionar subtítulos en varios idiomas, seleccione qué idioma se integrará en la sesión de Zoom. Será necesario acceder al otro idioma a través de un enlace web que la compañía de subtítulos proporciona con anticipación. Este enlace web se puede proporcionar a los participantes en el chat para que puedan abrirlo en una página de navegador separada.
- En la apertura de su reunión, proporcione instrucciones a sus participantes de que se proporcionan subtítulos y enfatice a los asistentes que el objetivo es proporcionar acceso a la comunicación para todos los participantes. También puede agregar diapositivas específicas sobre esto.
- Informe a los participantes que pueden ajustar el tamaño de sus subtítulos y su posición en la pantalla.
- Si la interpretación de idiomas hablados está disponible, oriente a los participantes hacia el botón en la barra de herramientas donde pueden alternar entre idiomas (por ejemplo, inglés, español).
- Recuerde proporcionar el enlace web para acceder a los subtítulos externos varias veces en el chat durante el evento, ya que cualquier persona que se reincorpore a la reunión no tendrá acceso a los mensajes de chat anteriores.



PLANIFICACIÓN DEL ACCESO AL LENGUAJE Y LA COMUNICACIÓN EN REUNIONES VIRTUALES

CRONOLOGÍA: DESPUÉS DE LA REUNIÓN

DESPUÉS DE LA REUNIÓN

- Solicite la transcripción de la reunión si lo desea de la empresa de subtítulos para su propia documentación.
- Pagar a la empresa de interpretación de idiomas y subtítulos.
- Envíe materiales escritos, como diapositivas de reuniones, en varios idiomas a los asistentes.

GLOSARIO DE TÉRMINOS COMUNES

- **Intérprete de idiomas:** un profesional que transmite la conversación en un idioma diferente en tiempo real (Allen et al., 2020).
- **Subtitulador:** un profesional que proporciona subtítulos en tiempo real (transcripciones de voz) de lo que se escucha en la reunión (National Court Reporters Association, n.d.).



10 MEJORES CONSEJOS: LECCIONES APRENDIDAS EN LA PLANIFICACIÓN PARA UN MAYOR ACCESO AL LENGUAJE Y LA COMUNICACIÓN.

1. Para proporcionar interpretación de idiomas en la sesión de Zoom, **debe** habilitar esta configuración antes de comenzar la reunión. Será necesario agregar un intérprete de idioma al momento de crear el enlace de Zoom, incluida la dirección de correo electrónico del intérprete. Esto no se puede habilitar después de haber iniciado la reunión.
2. Planifique con anticipación su presupuesto para contratar intérpretes y subtituladores de CART. Por lo general, necesitará entre trescientos a quinientos dólares por hora.
3. Conéctese con un centro universitario local de recursos para discapacitados o un grupo de defensa de la pérdida auditiva para saber qué compañía de subtítulos usan que sea confiable y rentable.
4. Los subtítulos automáticos no son lo suficientemente precisos para proporcionar una transcripción suficiente; solicite subtítulos en tiempo real generados por personas.
5. Solo puede integrar subtítulos en un idioma en la sesión de Zoom, se pueden proporcionar enlaces externos para subtítulos en idiomas adicionales. Integre subtítulos en Zoom en el idioma que facilitará el acceso a los más vulnerables a la carga tecnológica.
6. Explique cómo acceder a los servicios de subtítulos e idiomas al comienzo de la reunión (use imágenes/diapositivas).
7. Vuelva a publicar el enlace del subtítulo varias veces durante la reunión para las personas que se unan a la reunión más tarde. Solo puede ver el chat de la reunión desde el momento en que se une a la reunión y en adelante.
8. Anime a los miembros de la audiencia a unirse a la reunión desde una computadora o tableta para acceder más fácilmente a los subtítulos.
9. Proporcione diapositivas de reuniones y materiales escritos en varios idiomas.
10. Planifique con anticipación las necesidades de comunicación para brindar servicios que faciliten el acceso equitativo.

AGRADECIMIENTOS

GRACIAS A NUESTROS SOCIOS Y EQUIPO DE PROYECTOS

Nos gustaría reconocer y expresar nuestra gratitud a nuestros socios comunitarios, incluidos Mariposa Community Health Center, Chula Vista Community Collaborative y Miami-Dade Area Health Education Center (AHEC). Nuestro equipo de proyecto tiene la suerte de incluir expertos en la materia de la Universidad de Miami: Laura McClure MSPH (Salud Pública) y Sandra Velandia, AuD (Audiología), y de la Universidad de Arizona: Sonia Colina, PhD (Interpretación y Traducción, Español), y Maia Ingram, MPH (Salud Pública).

GRACIAS A LOS PROFESIONALES QUE APOYAN EL ACCESO A LA COMUNICACIÓN

Nos gustaría dar un agradecimiento especial a Catherine Mazzola del Centro de Recursos para Discapacitados de la Universidad de Arizona por su coordinación y orientación en el apoyo al acceso a la comunicación para las personas sordas y con problemas de audición. Finalmente, nos gustaría agradecer a los miembros de nuestro equipo que han brindado orientación sobre la interpretación de idiomas y/o ayudado con la interpretación y traducción de idiomas. Estas personas incluyen a Naudy A. Ocasio Portalatín, BA, Victoria Pinilla Escobar, MPH CPH, Brendaly Rodríguez, MA, CPH, Sonia Colina, PhD y Amael Trujillo.

RECONOCIMIENTO DE FINANCIAMIENTO

Este trabajo se financió parcialmente a través de un premio Eugene Washington PCORI Engagement Award (EA#15629) del Instituto de Investigación de Resultados Centrados en el Paciente (PCORI). Pero todas las declaraciones en esta guía, incluidos sus hallazgos y conclusiones, son únicamente las de los autores y no representan necesariamente las opiniones de PCORI, su Junta de Gobernadores o Comité de Metodología.

REFERENCIAS

Allen, M. P., Johnson, R. E., McClave, E. Z., & Alvarado-Little, W. (2020, February 18). Language, interpretation, and translation: A clarification and reference checklist in service of health literacy and cultural respect. *NAM Perspectives*. Discussion Paper. National Academies of Medicine, Washington, DC. <https://doi.org/10.31478/202002c>

Kafle, S. (2019). Word importance modeling to enhance captions generated by automatic speech recognition for deaf and hard of hearing users (Order No. 27668646). [Doctoral dissertation, Rochester Institute of Technology]. ProQuest Dissertations & Theses Global; Social Science Premium Collection. <https://www.proquest.com/docview/2361958977/fulltextPDF/4CC94BF7907245C6PQ/2?accountid=8360>

National Court Reporters Association. (n.d.). What is captioning? NCRA: The Association for Court Reporters and Captioners. Retrieved April 28, 2022, from https://www.ncra.org/home/professionals_resources/professional-advantage/Captioning.

U.S. Department of Justice. (2014, January). *ADA requirements: Effective communication*. Americans with Disabilities Act Website. Retrieved April 28, 2022, from <https://www.ada.gov/effective-comm.htm>



H3 COALITION