



Mejorando la comunicación intercultural en la atención sanitaria a mujeres migrantes

Sofía Antequera
Carmen Merino



Universidad
de Alcalá



OBJETIVOS



- Identificar las barreras provocadas por las asimetrías interculturales en las consultas médicas con mujeres migrantes
- Contribuir a lidiar con el desafío de la integración migrante y su acceso a los servicios de salud
- Analizar distintos modelos para medir la competencia intercultural
- Proponer un modelo bipartito centrado en el ámbito sanitario, concretamente en la asistencia a mujeres migrantes

**Competencia
intercultural de
los sanitarios en el
área de
ginecología y
obstetricia**

**Competencia
percibida por
las pacientes
migrantes**



ACCESO A LA INFORMACIÓN

Todo individuo tiene derecho a investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión.

(Artículo 19 de la La Declaración Universal de los Derechos Humanos).



- ***Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.***

El paciente debe recibir la información de una forma que pueda entender y que se adapte a sus necesidades

La ley es ambigua y no hace ninguna mención a la lengua en la que se debe transmitir esta información

LAS LENGUAS DE ANDALUCÍA EN FEMENINO



COMUNICACIÓN EN EL ÁMBITO SANITARIO



METODOLOGÍA

- Estudio de las asimetrías interlingüísticas e interculturales
- Estudio de los modelos de competencia intercultural

**ENCUESTA:
Profesionales y
pacientes**





ENCUESTA PARA PROFESIONALES SANITARIOS

- *65 ENCUESTADOS*
- *CUESTIONARIO ONLINE ENVIADO A FACULTATIVOS DEL HOSPITAL DE LA PAZ (MADRID)*
- *ENTREVISTAS*



PREGUNTAS

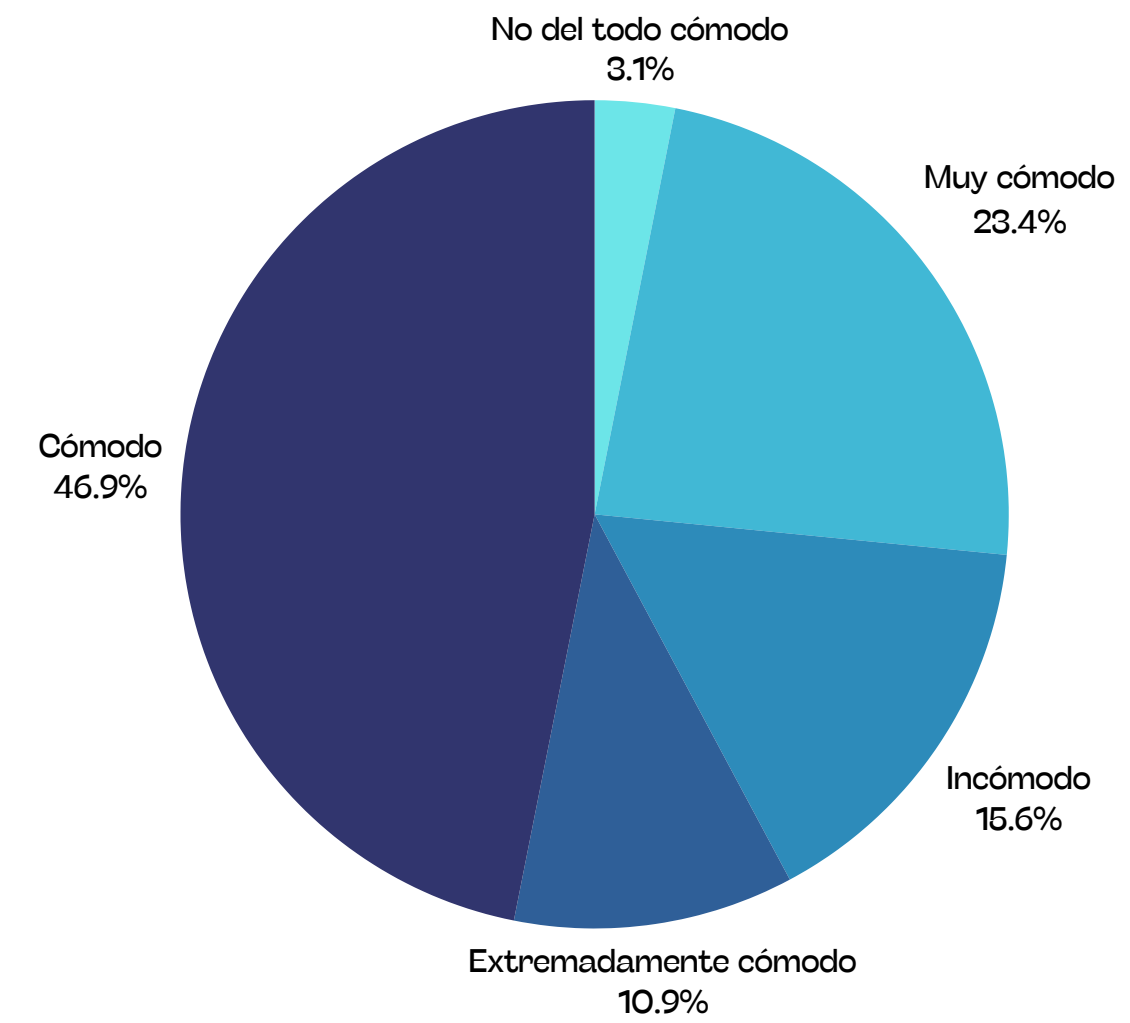
- Categoría profesional.
- ¿Cómo se siente cuando atiende a un paciente extranjero?
- ¿Hasta qué punto afecta que un paciente sea extranjero a la comunicación?
- ¿Cree que la lengua es el único factor que afecta a la comunicación?
- ¿Qué hace cuando atiende a un paciente que no habla español?
- ¿Tiene alguna estrategia para ello?
- Si ha usado una lengua que hablase en común con un paciente, no necesariamente la lengua nativa, ¿se comunicaron de forma satisfactoria?
- ¿Ha tenido malentendidos con pacientes extranjeros?
- ¿Ha tenido malentendidos culturales con pacientes extranjeros?
- ¿Intenta adaptar su forma de hablar al comunicarse con pacientes extranjeros?
- ¿Cree que debería tratar de adaptarse a la otra cultura (por ejemplo, con el contacto visual)?
- ¿Cómo cree que podría mejorarse la comunicación con pacientes extranjeros?



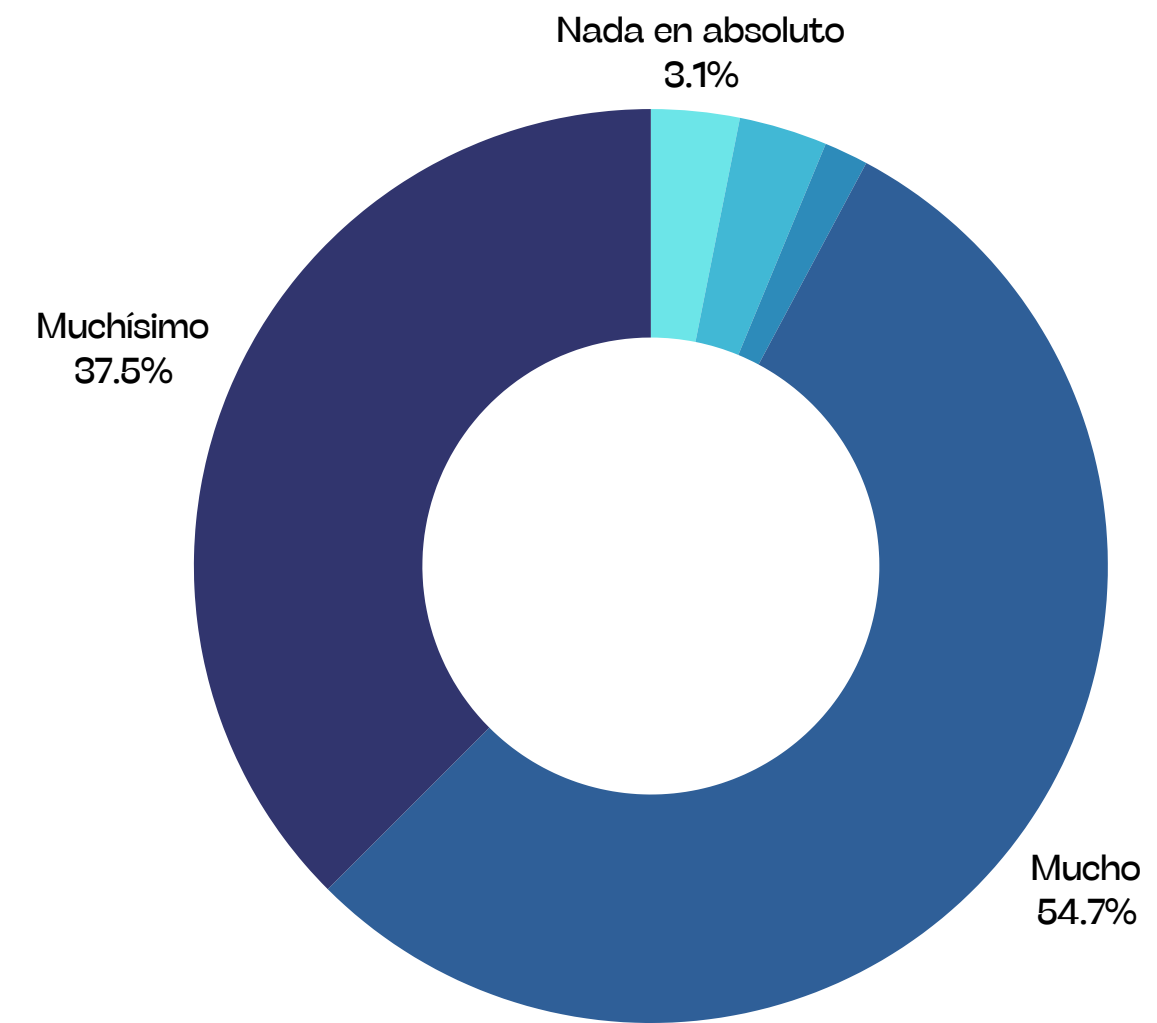
EXPERIENCIAS



¿Cómo se siente cuando atiende a un paciente extranjero?



¿Hasta qué punto afecta que un paciente sea extranjero a la comunicación?





FACTORES QUE AFECTAN A LA COMUNICACIÓN

¿Cree que la lengua es el único factor que afecta a la comunicación o hay otros factores (como la presencia de pacientes latinoamericanos)?

Según ciertos profesionales:

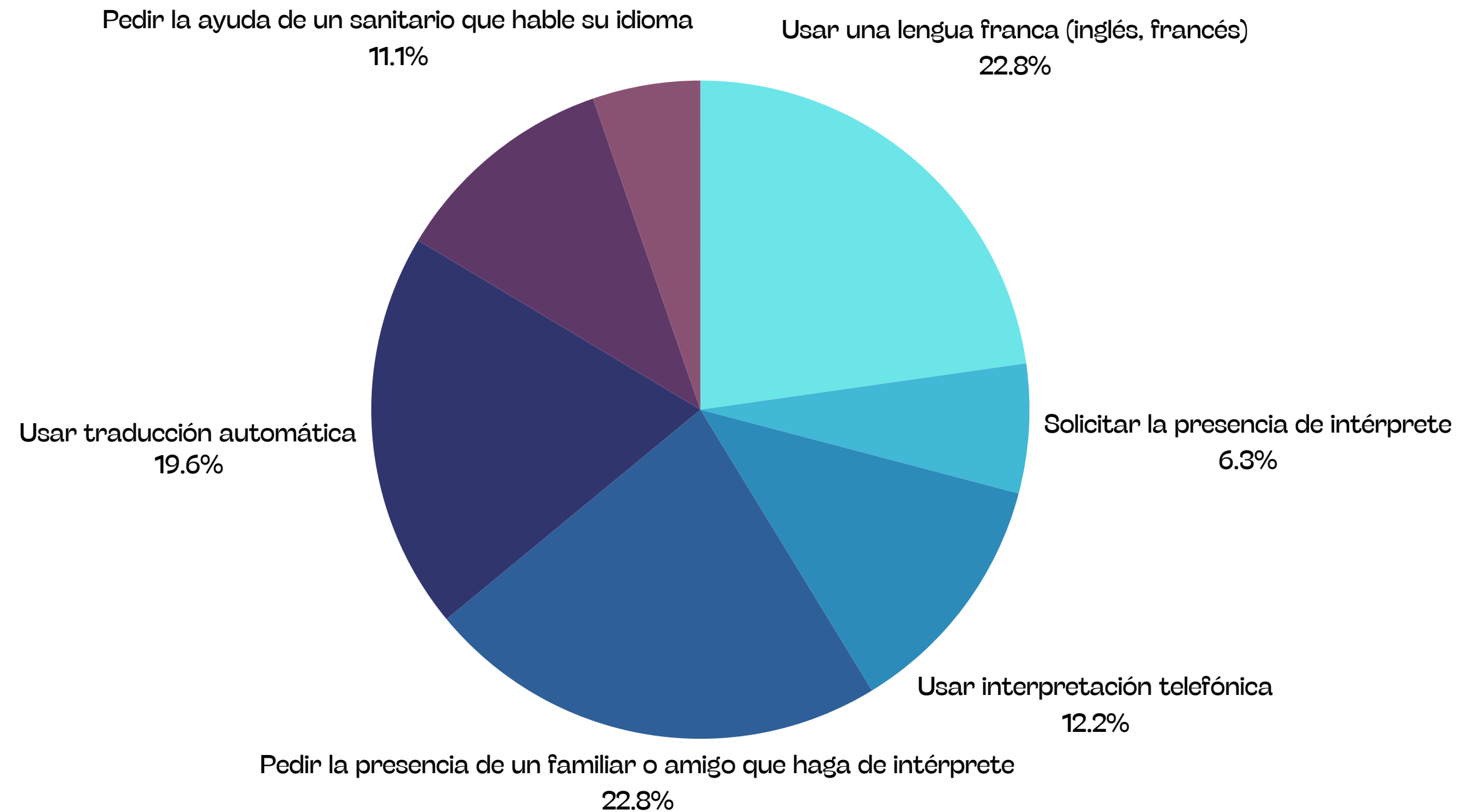
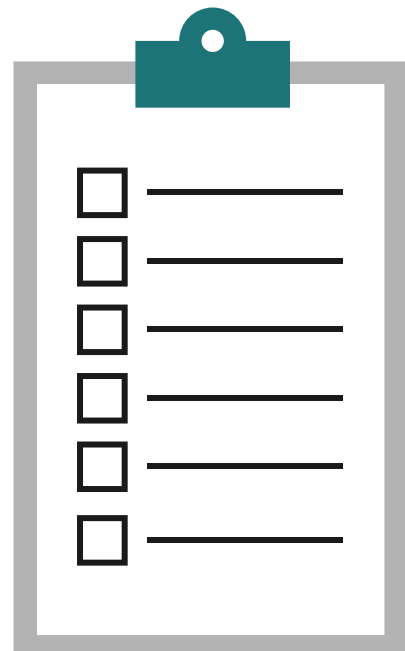
- La interpretación del mensaje puede causar problemas.
- Debe tenerse en cuenta la cultura
- Algunas palabras tienen distintos significados.
- La religión puede ser un obstáculo

Otros profesionales mantienen que las diferencias lingüísticas son el único problema.

¿CÓMO LIDIAN CON ESTE PROBLEMA?



¿Qué hace cuando atiende a un paciente que no habla español?





MALENTENDIDOS LINGÜÍSTICOS Y CULTURALES CON PACIENTES MIGRANTES

MALENTENDIDOS LINGÜÍSTICOS

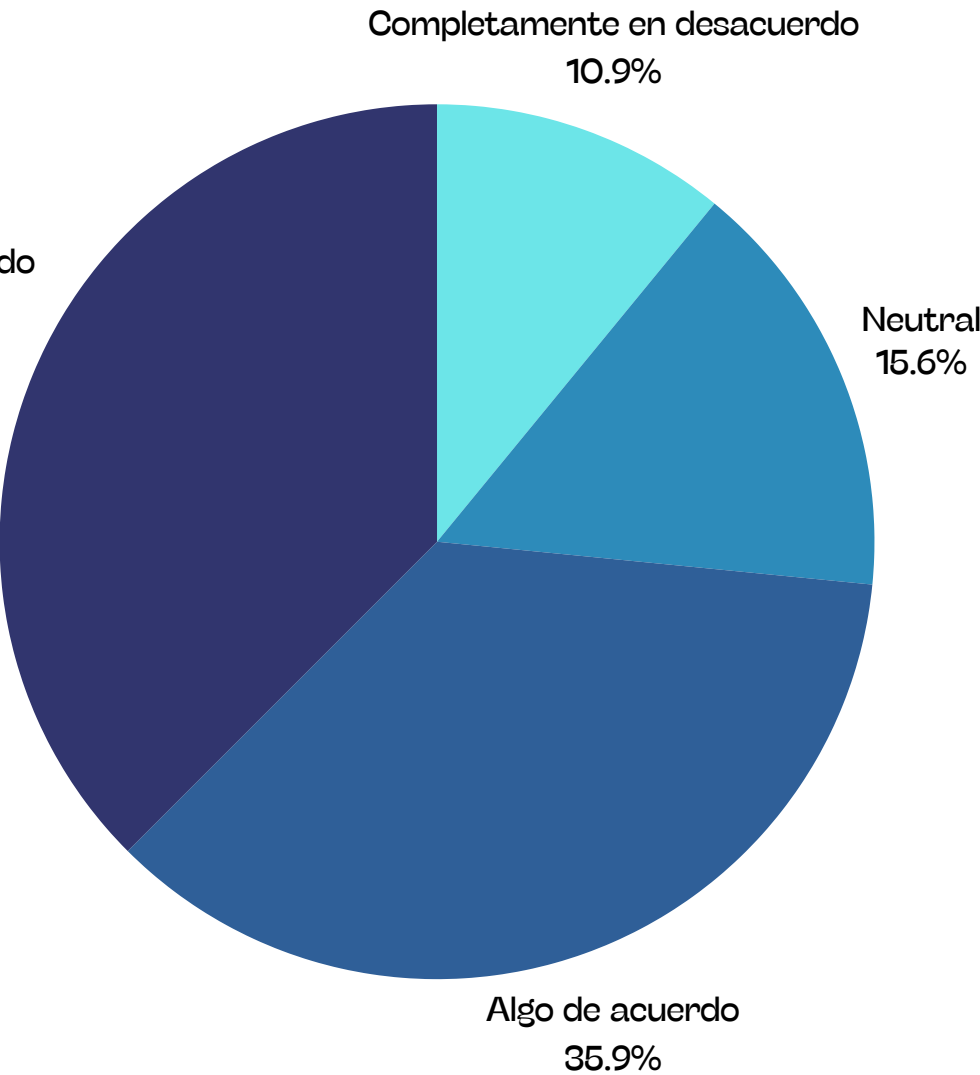
- Los pacientes no entienden algo sobre su medicación o tratamiento
- Dificultades para entender las dosis.
- Los paciente no entienden que están tomando una medicación específica.
- Ser incapaz de trabajar con un traductor.

MALENTENDIDOS CULTURALES

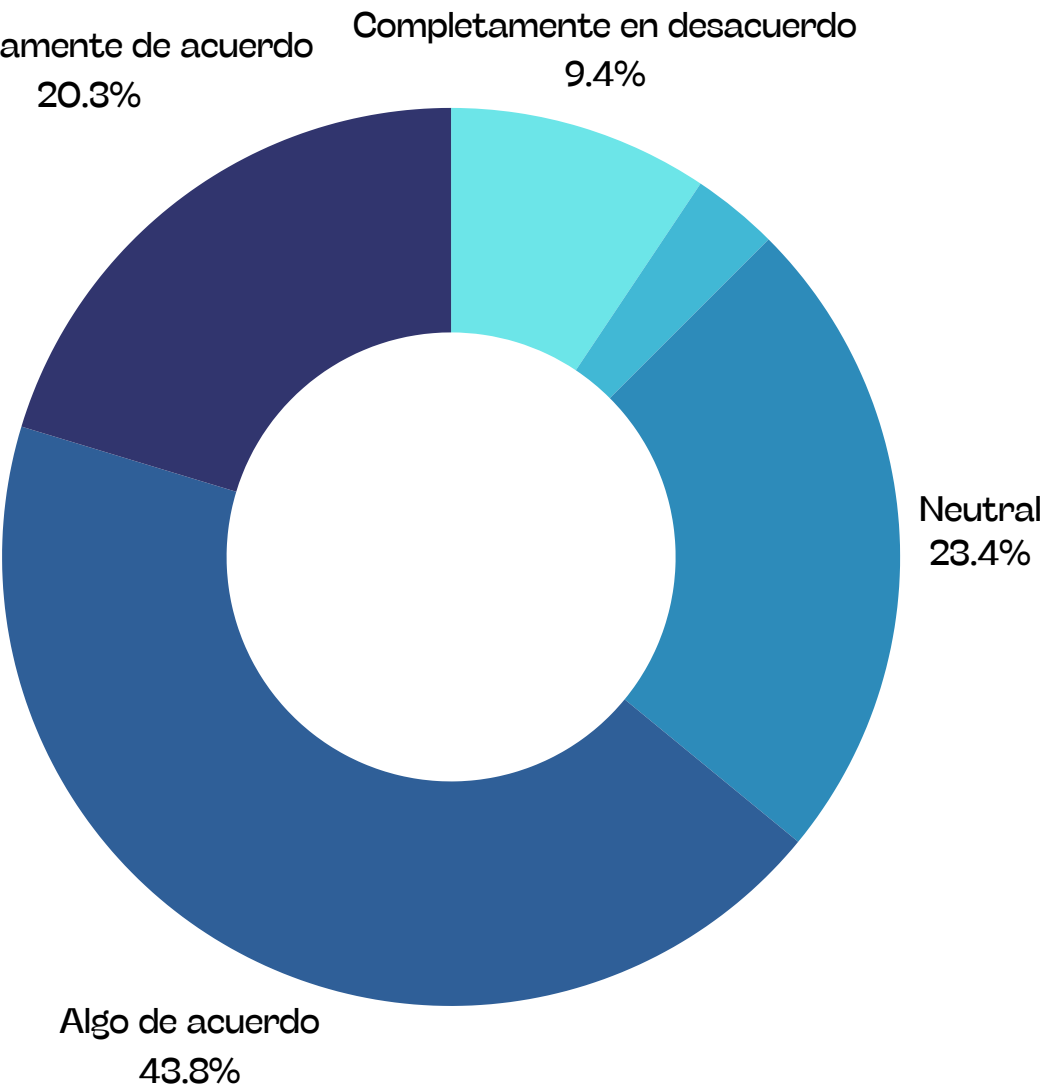
- Algunos pacientes prefieren remedios naturales.
- Se confunden con las distintas comidas del día.
- Tienen problemas para entender cómo funciona el sistema sanitario.
- No entienden conceptos como el de muerte cerebral.

MALENTENDIDOS EN LA COMUNICACIÓN

Los pacientes parece que entienden la información, pero no lo hacen

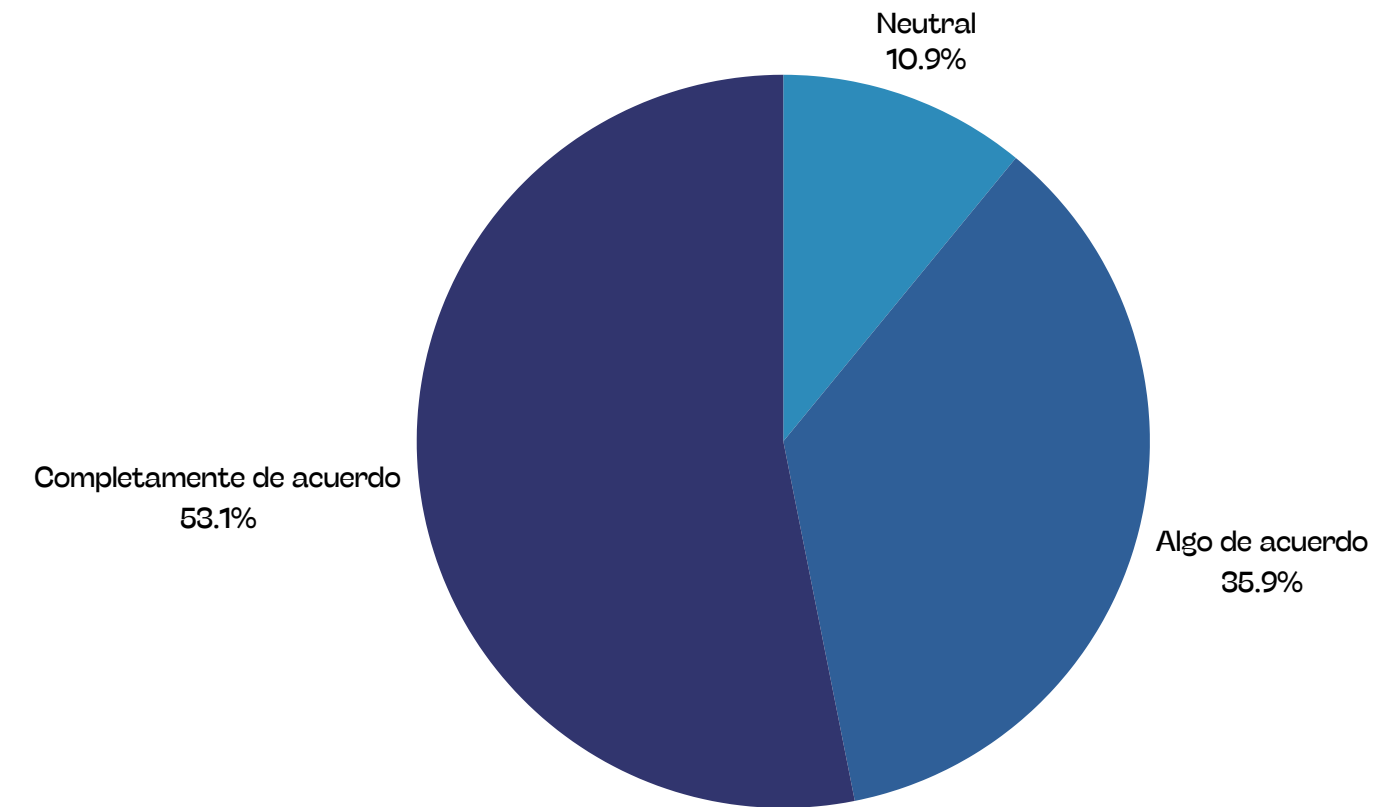


Los pacientes simulan no entender la información





¿Intenta adaptar su forma de hablar al comunicarse con pacientes extranjeros ?



¿Cree que debería tratar de adaptarse a la otra cultura (por ejemplo, con el contacto visual)?

- La adaptación a la otra cultura es crucial para favorecer la comunicación
- Los pacientes y sus familias deberían esforzarse por adaptarse a las prácticas del sistema sanitario
- Es difícil teniendo en cuenta el tiempo tan limitado que tenemos al pasar consulta



¿Cómo cree que podría mejorarse la comunicación con pacientes extranjeros?

- ✓ Recursos adecuados + formación específica
- ✓ Interpretación accesible (presencial y telefónica)
- ✓ Herramientas técnicas (pictogramas)
- ✓ Formación del cuerpo administrativo
- ✓ Protocolos claros
- ✓ Formación sobre las tradiciones de diversas culturas



ENCUESTA DIRIGIDA A PACIENTES



Estamos desarrollando
el estudio de campo





GRABACIÓN DE CONSULTAS

- Acuerdo con profesionales sanitarios
- Consentimiento informado para pacientes
- Protocolo para intérpretes
- Diario de campo

ENCUESTA PARA PACIENTES

- 3 secciones de preguntas para cada dimensión
Experiencias y realidad en torno a la competencia intercultural de los profesionales sanitarios

MODELOS DE COMPETENCIA INTERCULTURAL



CATEGORÍAS

- **Modelo composicional:** actitudes, habilidades, conocimientos y comportamientos relevantes para la interacción en contextos culturales diferentes.
- **Modelo Co-orientado:** interacciones y construcciones del yo y del otro yo. Se rigen por un criterio particular, como el lingüístico, que relaciona los significados compartidos de la competencia intercultural.
- **Modelo de desarrollo:** adquisición de la competencia intercultural.
- **Modelo de adaptación:** ajuste ya adaptación de los interlocutores en encuentros interculturales.
- **Modelo de proceso causal:** relaciones mutuas entre los componentes de la competencia intercultural desde un enfoque metodológico cuantitativo mediante técnicas multivariantes.



Inventario de
Desarrollo
Intercultural (IDI)

Cuestionario de
Personalidad
Multicultural (MPQ)

Inventario de
Sensibilidad
Intercultural (ICSI)

MODELOS

Escala de
Sensibilidad
Intercultural (ISS)

Escala Intercultural
de Potencial para
la Adaptación,
(ICAPS)

Modelo integral de la
competencia
comunicativa
intercultural



Negación
Defensa
Minimización
Aceptación
Adaptación
Integración

Empatía cultural
Apertura a lo nuevo
Iniciativa social
Estabilidad emocional
Flexibilidad

Colectivismo -
Individualismo
Flexibilidad -
Apertura

DIMENSIONES DE ANÁLISIS

Autoconcepto
Autorregulación
Empatía
Apertura de mente
No juzgar
Implicación

Regulación emocional
Apertura
Flexibilidad
Creatividad

Empatía
Formación intercultural
Motivación
Habilidades de escucha
Actitud positiva hacia otras culturas

ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA INTERCULTURAL



1 Análisis de herramientas
de apoyo

2 Establecer los factores de
estas situaciones
comunicativas singulares

3 Proponer los items que se
vinculan con la existencia
de estos factores



DIMENSIONES DE ANÁLISIS

DIMENSIONES DE ANÁLISIS

Conciencia intercultural

DIMENSIÓN COGNITIVA

- Capacidad de controlar la inseguridad
- Interpretación abierta de otras culturas
- Conciencia de las similitudes y diferencias culturales

Sensibilidad intercultural

DIMENSIÓN AFECTIVA

- Implicación en interacciones interculturales
- Respeto por las diferencias culturales
- Expresión de confianza en la interacción
- Disfrute de la interacción
- Atención durante la interacción

Habilidad intercultural

DIMENSIÓN COMPORTAMENTAL

- Habilidades comunicativas
- Divulgación adecuada
- Flexibilidad de comportamiento
- Gestión de la interacción

PRINCIPALES OBJETIVOS

- Incorporar al estudio de la interculturalidad de los profesionales los factores de interés en situaciones comunicativas singulares como son las consultas con pacientes extranjeras en ginecología y obstetricia.
- Tener en cuenta la perspectiva tanto de los profesionales sanitarios como de las pacientes.
- Identificar los problemas de comunicación con el fin de crear un curso específico de formación para profesionales sanitarios en contextos interculturales.
- Demostrar la necesidad de los servicios de interpretación especializados en consultas con pacientes extranjeras.



Encuesta dirigida a
Mujeres Inmigrantes
En el ámbito de ginecología y obstetricia

	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
¿Le han ofrecido alguna vez la asistencia de un intérprete en urgencias y/o consultas en el mismo momento que acudió al centro sanitario?	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
¿Le han ofrecido alguna vez la ayuda con el idioma de un trabajador sanitario que hable su idioma?	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
En caso negativo, ¿cómo pudo comunicarse con el profesional sanitario? (por ejemplo, familia, acompañantes)					
¿Alguna vez le han ofrecido infografías, vídeos o imágenes para ayudarle a comprender la información?	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
¿Le ofrecieron el mismo intérprete durante todo el procedimiento, en diferentes días o en diferentes consultas?	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
¿Asistió también el intérprete a los familiares y acompañantes?	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
¿Cree que el profesional sanitario o el equipo que le atendió tiene conocimientos sobre interculturalidad y sobre cómo ponerlos en práctica?	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
¿Siente que el profesional sanitario o el equipo han establecido un clima de confianza con usted?	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
¿Cree que el personal sanitario respetó sus valores, sentimientos y preferencias en cuanto al tratamiento (dieta, medicación, tratamientos, etc.)?	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>



PROYECTO DE INVESTIGACIÓN NACIONAL

LA COMPETENCIA INTERCULTURAL EN LA COMUNICACIÓN
INTERLINGÜÍSTICA SANITARIA FEMENINA



@intercomsalud

¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

carmen.merinoc@uah.es

sofia.antequera@uah.es

carmen.pena@uah.es



@INTERCOMSALUD



@intercomsalud

