



LA COMPETENCIA INTERCULTURAL EN LA COMUNICACIÓN INTERLINGÜÍSTICA SANITARIA FEMENINA



INTERCOMSALUD

carmen.pena@uah.es



Comunidad de Madrid

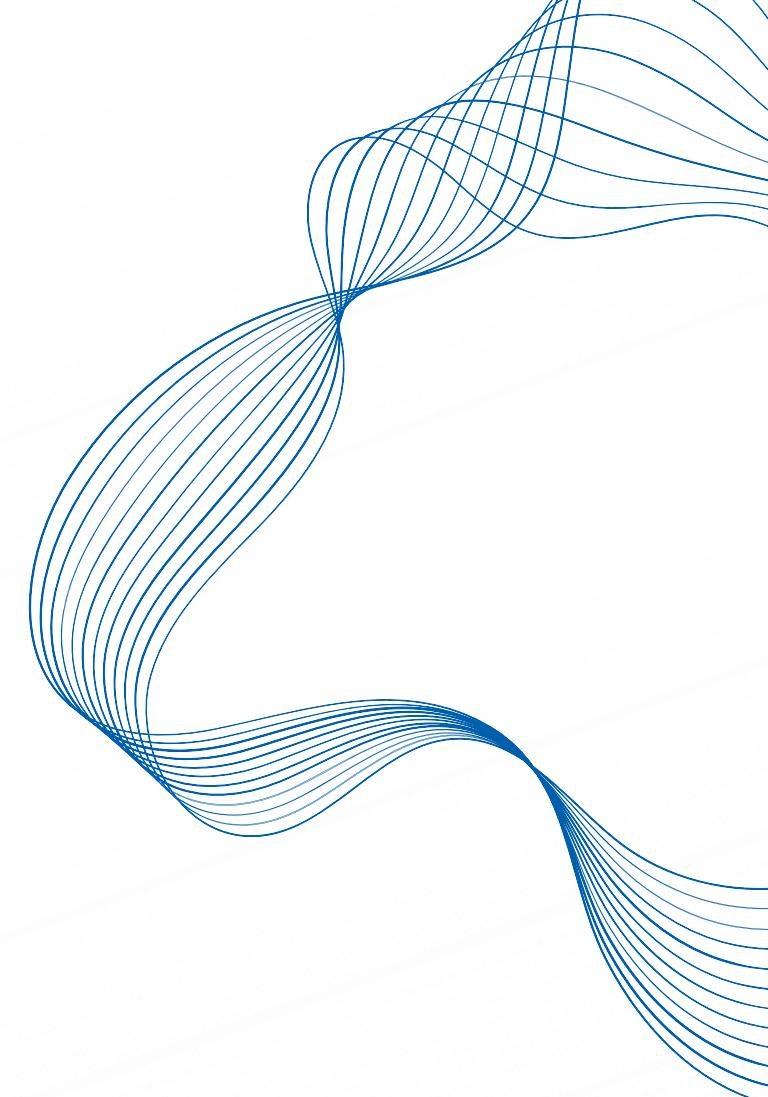


Proyectos de Generación de Conocimiento 2022
PID2022-137506OB-I00

PUNTO DE PARTIDA

- Falta de efectividad en la comunicación.
- ¿Por qué?
 - Obstáculos a la hora de acceder a la atención sanitaria
 - Dificultades de comunicación debidas a la **discordancia cultural y lingüística**.

- Necesidad de **interdisciplinariedad** en los ámbitos de la lengua y la salud.
- Para solucionarlo:
 - **Uso de intérpretes y traductores de servicios públicos formados en interculturalidad**
 - **Formando al personal sanitario en competencia intercultural como parte de su formación.**



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



DOS GRUPOS DE ESTUDIO

Sanitarios

Competencia
intercultural de los
sanitarios al trabajar
con pacientes migrantes



Pacientes

Competencia
intercultural
percibida por las
pacientes migrantes



METODOLOGÍA

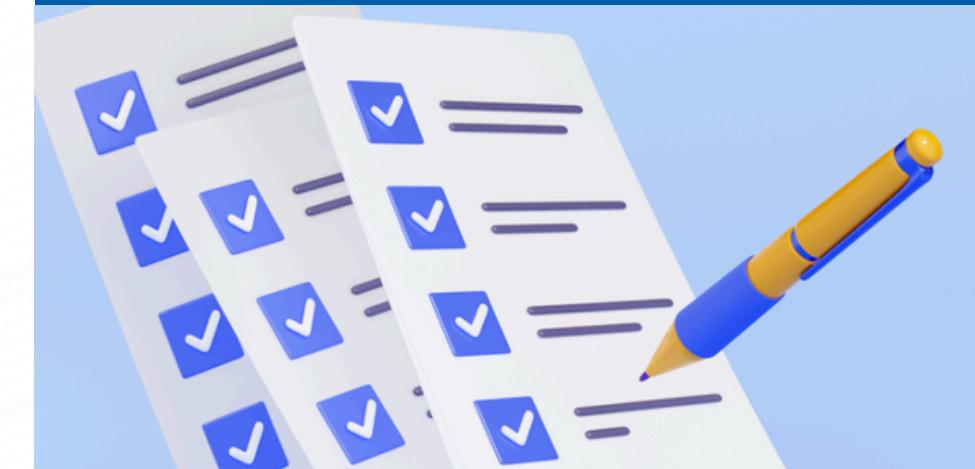
Grabación



- Se grabarán las consultas que se tengan con pacientes migrantes, tanto con como sin intérprete
- Objetivo: determinar los problemas principales que surgen al comunicarse con pacientes que no hablan español

- Se pasarán encuestas al personal sanitario para aprender más sobre su experiencia atendiendo a migrantes y determinar qué familiaridad tienen al trabajar con ellos
- Se pasarán encuestas a las pacientes migrantes para determinar qué problemas son los que más acusan en consulta médica

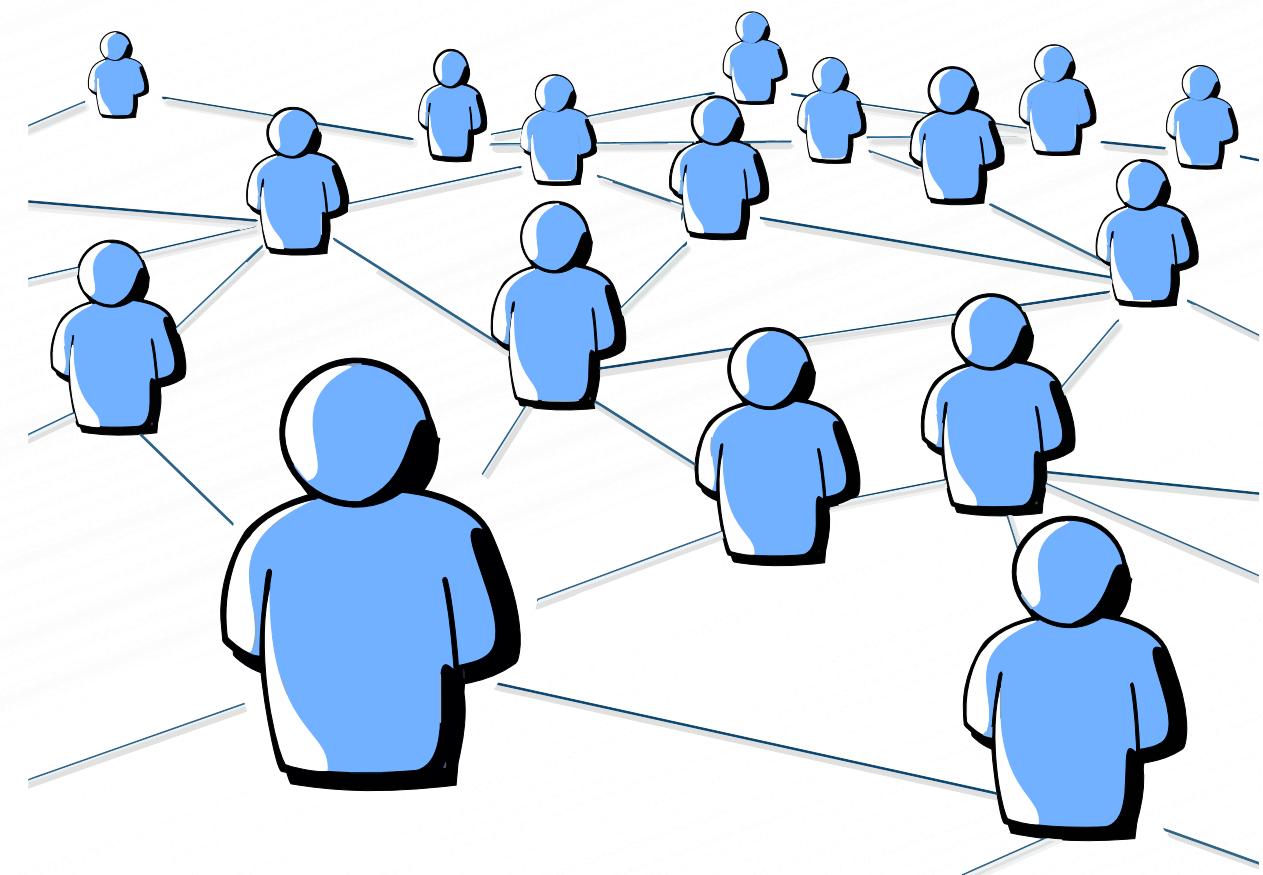
Encuestas y entrevistas



LA COMUNICACIÓN

Comunicare

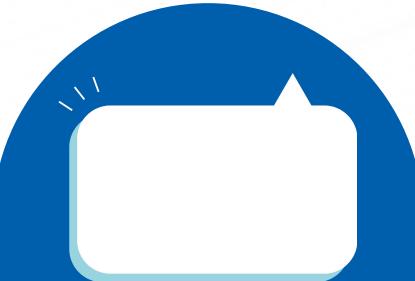
La transmisión e
intercambio de
mensajes entre un
emisor y un receptor



EN EL ÁMBITO SANITARIO



COMPRENSIÓN
DEL MENSAJE

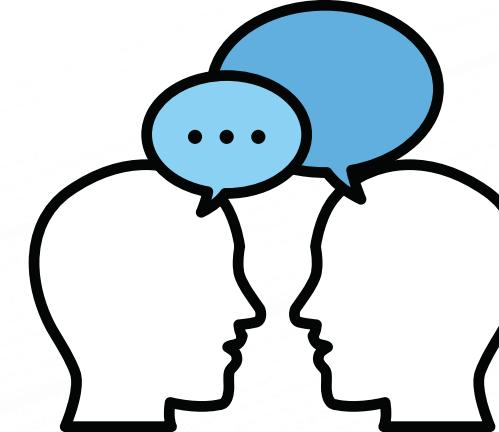


RESPUESTA A LAS
INSTRUCCIONES Y
RECOMENDACIONES



TRATAMIENTO
EFICAZ

¿Y si la lengua y la cultura del paciente son diferentes a las del profesional sanitario?



Problemas de
comunicación



Dificultad
para
entenderse

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.**

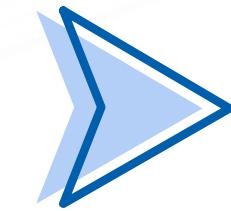
El paciente debe recibir la información de una forma que pueda entender y que se adapte a sus necesidades

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

SALVAR LA BRECHA COMUNICATIVA



PARA GARANTIZAR
UN ACCESO
IGUALITARIO A LA
SANIDAD



INTÉPRETES Y
MEDIADORES
INTERCULTURALES
PROFESIONALES

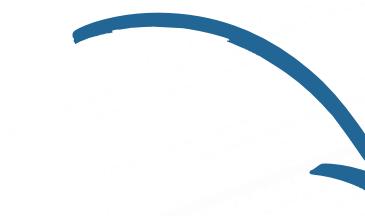
LA SITUACIÓN ACTUAL

- ONGs
- Intérpretes *ad hoc*. Esto provoca **problemas éticos, de comprensión** y malentendidos.
- Uso de una lengua pivotal (inglés/francés).
- Servicio de teletraducción
- Uso **ineficaz de tecnología** que no funciona con idiomas de menor difusión (mayoritarios entre inmigrantes) y resulta poco eficaz con lenguaje oral.

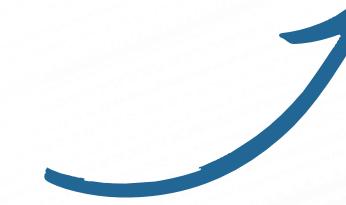


ADEMÁS DE LA LENGUA... SOCIEDADES Y CULTURAS

ELEMENTOS
CULTURALES



CONSEJOS
MÉDICOS



INSTRUCCIONES

PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN CAUSADOS POR LA CULTURA

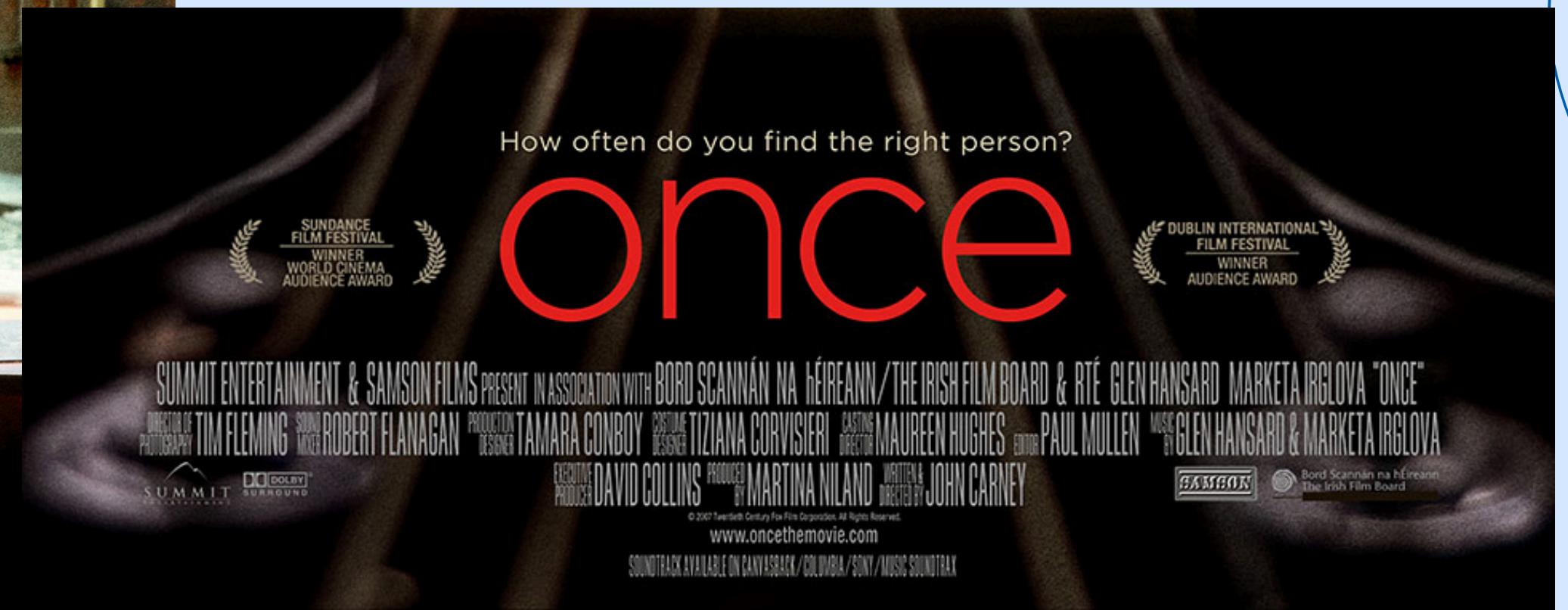
Uso de medicina
tradicional
contraindicada sin
conocimiento del
sanitario

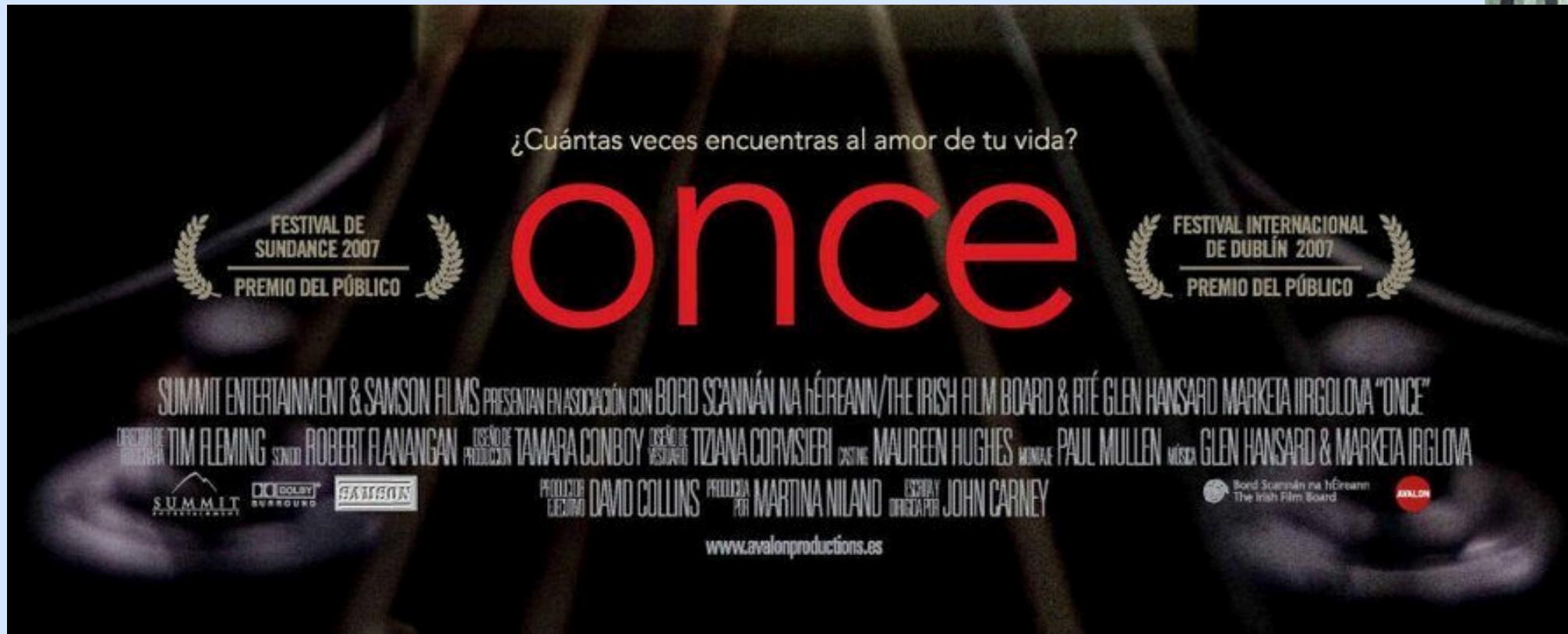
Pacientes que
ocultan información
por motivos de
desprestigio
cultural.

Concepciones
distintas de la
salud, el reposo y el
deporte

Formas distintas de
comunicarse según las
relaciones sociales, que
causan malentendidos

Componente socioeducativo,
pues muchos migrantes solo
tienen formación básica, lo que
provoca problemas de
comprensión, incluso sin
barrera lingüística.





¿Y si ocurre con un medicamento?



El término inglés “once”

El caso de un paciente latino en los E.E.U.U. con una enfermedad cardíaca cuya prescripción decía que su medicación debía tomarse una vez al día.

Misma ortografía PERO pronunciación y significado diferente.

Como la instrucción en inglés se mantuvo en la etiqueta del medicamento, el paciente tomó 11 pastillas en lugar de solo una pastilla por día.

¿“Se puede” significa lo mismo que “se debe”?



Micofenolato de mofetilo: Las mujeres embarazadas o que puedan quedar embarazadas no deben tomar micofenolato. Existe un alto riesgo de que el micofenolato ocasione la pérdida del embarazo durante los primeros 3 meses o que el bebé nazca con defectos congénitos.

Micofenolato causa una frecuencia muy elevada de abortos espontáneos (50%) y daños graves en el bebé no nacido (23-27%).

CUANDO EXISTEN BARRERAS LINGÜÍSTICAS Y/O CULTURALES

- Se resiente la credibilidad
- Influye en los procesos de toma de decisiones negativamente
- Se generan percepciones negativas, miedo, falta de confianza



CONOCER ES COMPRENDER

LA FORMACIÓN EN COMPETENCIA INTERCULTURAL DE LOS PROFESIONALES SANITARIOS

Es necesario que los sanitarios tengan formación intercultural para salvar las brechas de comunicación

La competencia intercultural ya forma parte de la formación sanitaria en otros países de nuestro entorno, pero **no en España**. Apenas se trata el tema en los Grados de Medicina



INTERPRETACIÓN EN LA PAZ

A partir del 3 de febrero, intérpretes de nuestros
equipo estarán trabajando en el hospital

ÁRABE-FRANCÉS
RUSO-UCRANIANO
CHINO



FEBRERO

El 3 de febrero entrarán a trabajar los intérpretes de

**ÁRABE/FRANCÉS-
ESPAÑOL
RUSO/UCRANIANO-
ESPAÑOL
CHINO-ESPAÑOL**

Estarán situados en la planta baja del Hospital Materno Infantil y disponibles cuando haga falta interpretación

Irán acompañados de investigadoras y lingüistas de la Universidad de Alcalá que grabarán las consultas para su posterior análisis

MAYO >

A partir de mayo, estudiantes del Máster de Comunicación Intercultural, Traducción e Interpretación seguirán trabajando en el hospital +

INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA



Máster en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos

 @Mcitisp

 @Mcitisp

 Mastercitisp

 máster-tisp-traducción-interpretación

EL SERVICIO DE INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA

- Teléfono móvil con un par de auriculares y micro para paciente y para profesional(proporcionado por DUALIA)
- Pasarse el teléfono de unos a otros
- Teléfono en manos libres
- Multillamada (marcar a DUALIA y a continuación marcar número del paciente)



EL SERVICIO DE INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA

Existe un servicio de interpretación
telefónica contratado por el hospital
con la empresa DUALIA

duala!

VAMOS A ENTENDERNOS



Expertos y profesionales
de la interpretación
telefónica



Servicio disponible 365
días, 24/7



Más de 70 idiomas
disponibles



codigo -> *		IDIOMA - REF.	
INGLES.	1	NORUEGO.	11
FRANCES.	2	SUECO.	12
ALEMAN.	3	CHECO.	13
ITALIANO.	4	FINES.	14
PORTUGUES.	5	GRIEGO.	15
JAPONES.	6	TURCO.	16
CHINO-MAND.	7	RUMANO	17
RUSO.	.8	UCRANIANO	18
ARABE.	9	TAILANDES	19
POLACO.	10	ESLOVENO	20
ESPAÑOL	31	WOLOF	32
FARSI	34	LITUANO	35
BAMBARA	37	INDI	38
SUNIKI	40	POULAR	41
		ARMENIO	39
		MANDINCA	42

¡MUCHAS GRACIAS!

carmen.pena@uah.es



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



AGENCIA
ESTATAL DE
INVESTIGACIÓN



@INTERCOMSALUD

