

XII Jornada Salud y migración

¿Cómo mejorar la comunicación con pacientes?

Madrid 18 diciembre 2024

Organizado por:



Con la colaboración de:



Financiado por:



FORMACIÓN EN INTERPRETACIÓN Y MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN SERVICIOS PÚBLICOS

C A R M E N P E N A D Í A Z
(U n i v e r s i d a d d e A l c a l á)

M A R T I N A C O R R A L Y L A Y L A B E L L A C H
(S a l u d E n t r e C u l t u r a s)

OBJETIVO DE LA PRESENTACIÓN



CONTEXTUALIZAR LA
PROBLEMÁTICA
INTERLINGÜÍSTICA E
INTERCULTURAL DEL
ACCESO A LA SANIDAD
DE LOS INMIGRANTES
ALÓFONOS EN ESPAÑA



BUSCAR SOLUCIONES
PARA LOGRAR UNA
SOCIEDAD IGUALITARIA

FORMACIÓN EN INTERPRETACIÓN Y MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN SERVICIOS PÚBLICOS

Contexto: La comunicación, la lengua y la cultura en el ámbito sanitario

El derecho de los inmigrantes al acceso a la atención sanitaria

La necesidad de la profesionalización de traductores e Intérpretes y mediadores interculturales en servicios públicos (TISP)

La necesidad de formación

Propuestas de mejora

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

XII Jornada
Salud y
migración

¿Cómo mejorar la comunicación con pacientes?

XII Jornada Salud y

¿Cómo mejorar la comunicación con pacientes?

migración



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



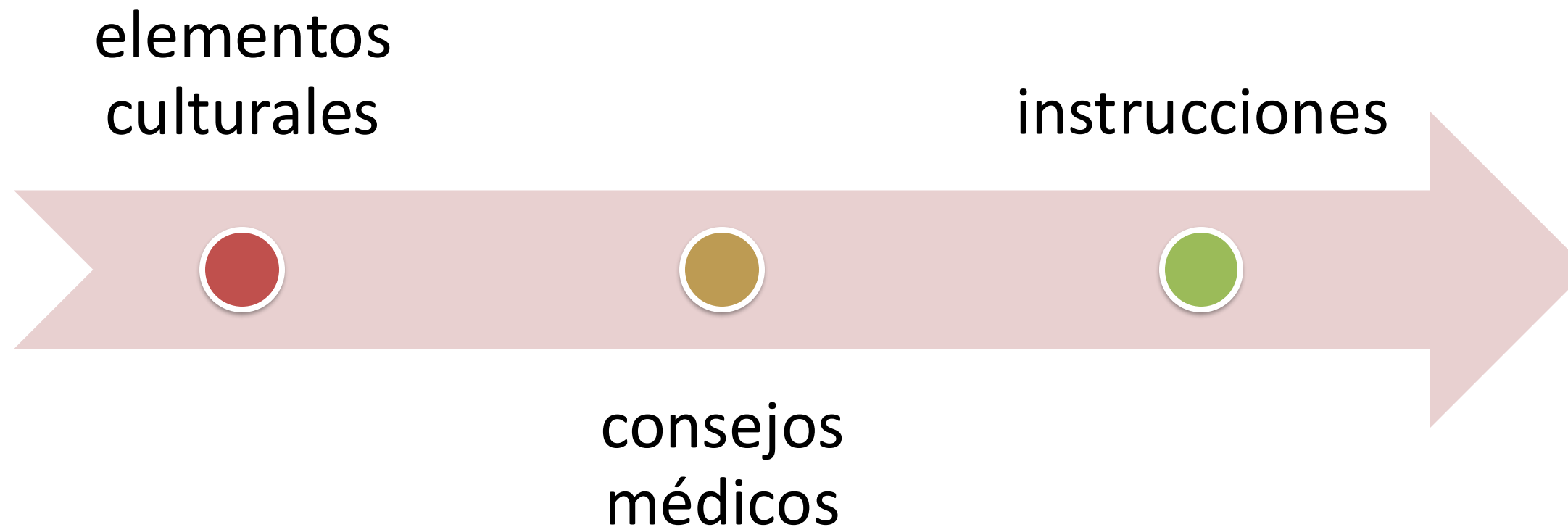
Problemas de
comunicación



Dificultad para
entenderse

Además de la lengua...

Sociedades y culturas



PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN CAUSADOS POR LA CULTURA



- Ejemplos de **diferencias entre culturas**:
 - Uso de **medicina tradicional contraindicada** sin conocimiento del sanitario.
 - **Concepciones distintas** de la salud, el reposo y el deporte.
 - Formas distintas de comunicarse según las **relaciones sociales**, que causan malentendidos.
 - Pacientes que ocultan información por motivos de **desprestigio cultural**.
 - Hay un fuerte componente **socioeducativo**, pues muchos inmigrantes solo han recibido formación básica, lo que provoca muchos problemas de **comprensión**, incluso sin barrera lingüística.
 - Y un largo etcétera...

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



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

El derecho de los inmigrantes al acceso a la atención sanitaria: **EL DERECHO A LA INFORMACIÓN**

Toda persona tiene derecho a buscar, recibir y difundir información e ideas por cualquier medio y sin consideración de fronteras

(Artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH))



MARCO JURÍDICO ESPAÑOL

*Ley 41/2002, de 14 de
noviembre, de regulación
de la autonomía del
paciente y de sus
derechos y obligaciones
en materia de
información y
documentación clínica*

La información se comunicará al
paciente de forma que la entienda y
se adaptará a sus necesidades


No se hace referencia a la lengua
en la que se facilitará esta
información

MARCO JURÍDICO ESPAÑOL

NO SE HACE REFERENCIA A LA LENGUA EN LA QUE SE TRADUCIRÁ LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN A PESAR DE...



EL LENGUAJE ES CLAVE PARA LA
COMPRENSIÓN

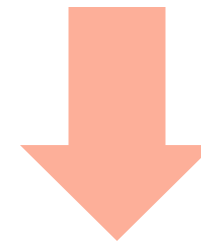


LAS CONSECUENCIAS LEGALES
QUE ESTO PUEDE TENER PARA
LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS
SANITARIOS

DERECHOS LINGÜÍSTICOS EN LA ASISTENCIA SANITARIA EN ESPAÑA

El uso de la lengua materna es un derecho fundamental.

*DIRECTIVA 2011/24/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 9 de marzo de 2011
relativa a la aplicación de los derechos de los pacientes en la asistencia sanitaria
transfronteriza*

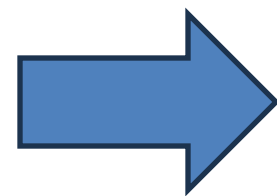


**CONTRADICTORIO: LA COMPRENSIÓN VA DE LA MANO DEL CONOCIMIENTO DE LA LENGUA EN
LA QUE SE PROPORCIONA LA INFORMACIÓN**

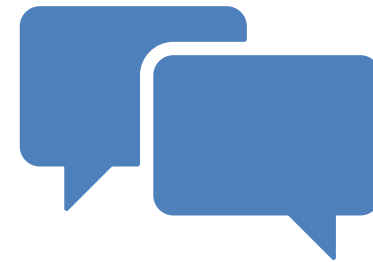
SALVAR LA BRECHA COMUNICATIVA



Para garantizar un acceso
igualitario a la sanidad



**Intérpretes y mediadores
interculturales
profesionales**



La situación real actual:

- **ONGs**

- **Intérpretes *ad hoc***. Esto provoca problemas éticos, de comprensión y malentendidos.

- **Uso ineficaz de tecnología** que no funciona con idiomas de menor difusión (mayoritarios entre inmigrantes) y poco eficaz con lenguaje oral.

Situación actual de la comunicación con la población migrante en el ámbito sanitario en España



Sistema judicial y policial (regulado):

- Empresas de traducción o interpretación
- Servicio interno de interpretación
- ONGs y asociaciones (Cruz Roja, CEAR, etc.).



Sistema sanitario:

- ONGs
- Servicios de servicio de teletraducción
- Uso de lengua pivotal (inglés/francés)
- Uso de intérpretes *ad hoc* (familiares, vecinos o amigos)
- Uso de tecnologías de traducción (Google...)



Situación actual de la comunicación con la población migrante en el ámbito sanitario en otros países

EEUU

- **JUDICIAL**

Base de datos nacional de intérpretes judiciales estatales mantenida por el Centro Nacional de Tribunales Estatales (NCSC).

- **SANITARIO**

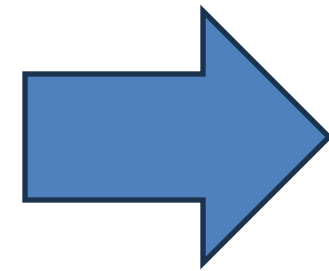
Registro de intérpretes certificados (NBCMI).

AUSTRALIA

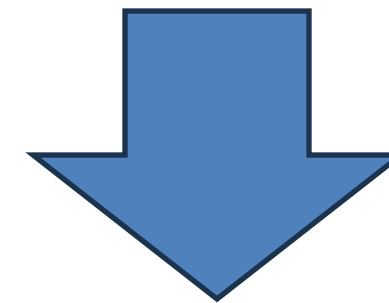
Cuenta con registros de intérpretes profesionales cualificados con formación específica.

LA PROFESIONALIZACIÓN Y REGULARIZACIÓN DEL DERECHO A LA ASISTENCIA SANITARIA EN IDIOMA DEL INMIGRANTE

Situación actual
es ineficaz y no
garantiza un
acceso
igualitario a la
sanidad



Es necesario contar con recursos eficaces
que permitan a los inmigrantes alófonos
comunicarse con sus proveedores de
servicios sanitarios



Tras más de 20 años estudiando e investigando la
situación (FITISPos, entre otros) la figura de un
TISP/mediador intercultural profesional garantiza el
derecho a una comunicación eficaz



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

 @Mcitisp

 @Mcitisp

 Mastercitisp

 máster-tisp-traduccion-interpretación

<http://www3.uah.es/master-tisp-uah/>

Árabe, chino, francés, inglés y ruso

XII Jornada
Salud y
migración

¿Cómo mejorar la comunicación con pacientes?

Formación




Co-funded by the European Union




TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN EN SERVICIOS PÚBLICOS Y CONTEXTOS HUMANITARIOS

CURSO FORMATIVO
100% BECADO



REQUISITOS

ENTRE 18 Y 30 AÑOS
DOMINIO DEL ESPAÑOL + OTRA LENGUA,
PREFERIBLEMENTE DE MENOR DIFUSIÓN



CALENDARIO

FORMACIÓN PRESENCIAL
2, 3, 9, 10, 16 Y 17 DE MARZO
10 AM - 2 PM



UBICACIÓN

SAPIENS
MANUEL BECERRA/GOYA
C/ MÁRTIRES CONCEPCIONISTAS 12

Inscripciones:

✉ hub@abrazandoilusiones.es
www.abrazandoilusiones.es

@ailusiones
@dialogoserasmus



IX Curso de Mediación Intercultural en los Servicios Públicos

MADRID GRANADA GUADALAJARA

DEL 15 DE ABRIL AL 27 DE MAYO **ACTUALIZACIÓN: ELCHE Y BILBAO**



saludentreculturas.es
info@saludentreculturas.es

Financia:




GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES

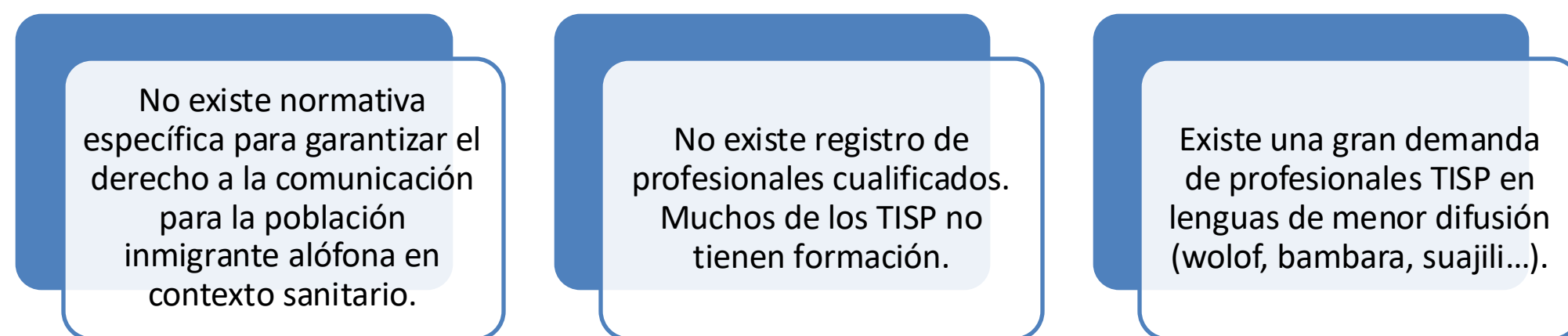
SECRETARÍA DE ESTADO DE MIGRACIONES

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN EUROPEA Y MIGRACIÓN SOCIAL DE LA PARADISIÓN



Co-financiado por la Unión Europea

LA NECESIDAD DE FORMACIÓN PARA LA PROFESIONALIZACIÓN



Están llevando a cabo funciones de TISP personas sin formación (personas que “conocen” el otro idioma pero no tienen formación, familiares, amigos, los propios profesionales sanitarios, personas sin nivel lingüístico adecuado, personas sin conocimientos culturales y profesionales...)

- 
- **Necesidad de formación**
 - **Necesidad de colaboración con agentes sociales**

PROPUESTAS DE MEJORA

- La formación en competencia intercultural por parte de los profesionales sanitarios.
- Profesionalización de la profesión TISP/mediador intercultural (colegio/registro, con normativa sobre la contratación y formación).
- Legislación clara y eficaz para el derecho a la comunicación (crecimiento número de inmigrantes pero la legislación no se ha adaptado a esta nueva sociedad) y como consecuencia, el acceso a los servicios sanitarios.
- Formación en TISP reglada y oficial.



¡GRACIAS!
CARMEN.PENA@UAH.ES

XII Jornada Salud y

¿Cómo mejorar la comunicación con pacientes?

migración