

Comunicación intercultural en el ámbito sanitario:

PERSPECTIVAS DE LOS SANITARIOS SOBRE LOS RETOS Y NECESIDADES

Carmen Pena (carmen.pena@uah.es)
Raquel Lázaro (raquel.lazaro@uah.es)
Candelas Bayón (candelas.bayon@uah.es)
Andrea Sanz (andrea.sanzr@uah.es)

Introducción

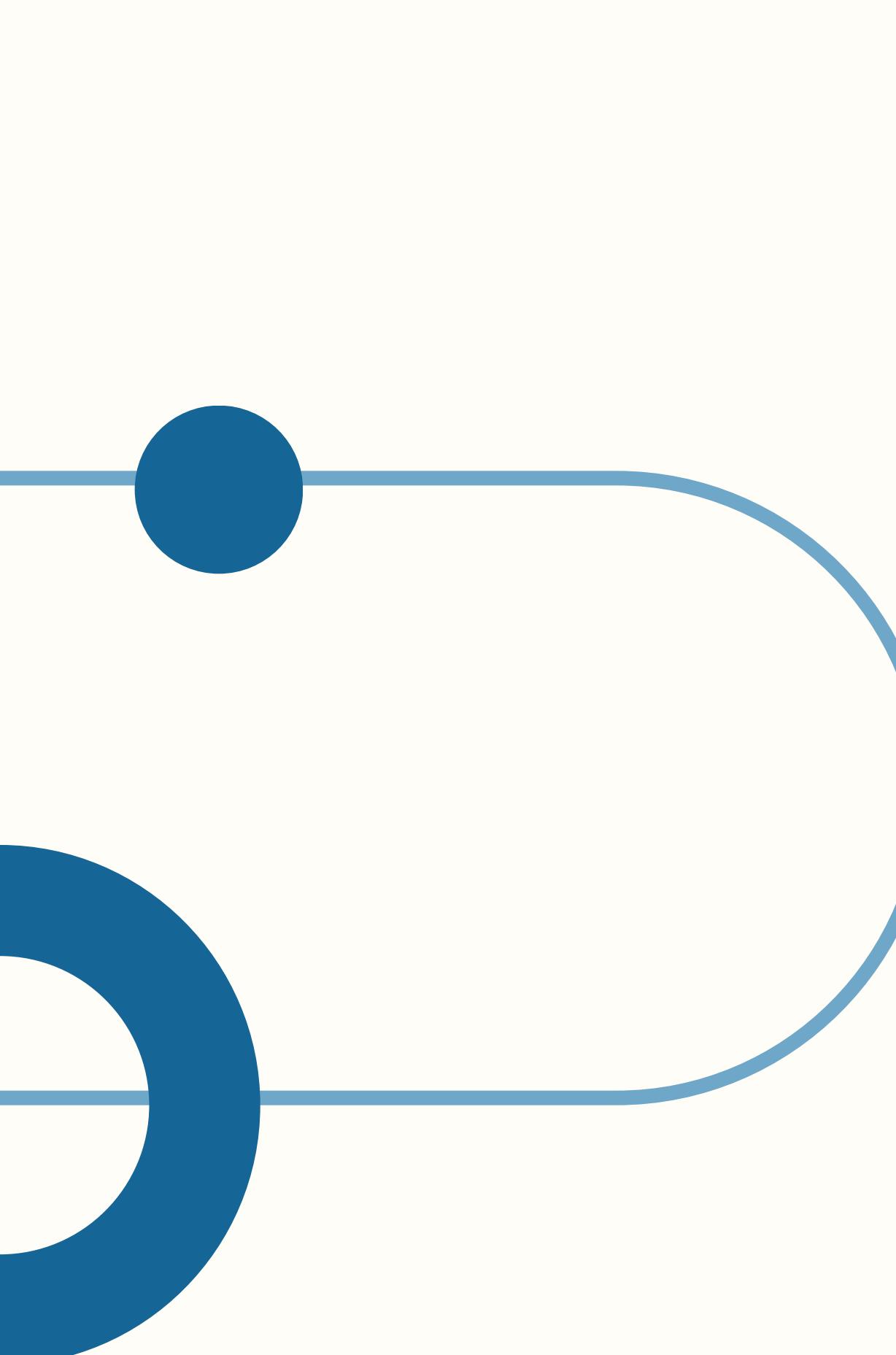
- La Directiva 2011/24/EU recoge los **derechos** de los pacientes en contextos sanitarios transfronterizos.
- Así, surge el proyecto nacional **INTERCOMSALUD** de la Universidad de Alcalá, que busca identificar los retos que enfrentan las mujeres migrantes al acceder a los servicios sanitarios en España.
- En esta comunicación, analizaremos los resultados obtenidos de una **encuesta** realizada con profesionales sanitarios del **Hospital La Paz (Madrid)**.
- El objetivo es evaluar la **competencia intercultural** de los sanitarios y analizar su punto de vista sobre distintos aspectos: **experiencia** con pacientes migrantes, **factores y retos** lingüístico-culturales que afectan a la comunicación, **estrategias** empleadas y sugerencias de **mejora**.



@intercomsalud



INTERCOMSALUD



Estado de la cuestión:
**Derechos de la población migrante
para el acceso a la sanidad**



@intercomsalud



INTERCOMSALUD

ARTÍCULO 25 DE LA DUDH



“Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, **la salud y el bienestar**, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, **la asistencia médica** y los servicios sociales necesarios”



ARTÍCULO 19 DE LA DUDH

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



@intercomsalud



INTERCOMSALUD

DERECHO ALA SALUD (ONU-OMS, 2008):

“El derecho a la salud comprende algunos derechos. Esos derechos **incluyen** los siguientes:

- El derecho a un sistema de protección de la salud que **brinde a todos iguales oportunidades** para disfrutar del más alto nivel posible de salud;
- El derecho a la **prevención** y el **tratamiento** de las enfermedades, y la lucha contra ellas;
- [...] El **acceso igual y oportuno** a los servicios de salud básicos;
- El **acceso a la educación y la información** sobre cuestiones relacionadas con la salud” (p. 4).

“Los migrantes tienen **dificultades para acceder a información sobre las cuestiones sanitarias y los servicios disponibles**” (p.31).



@intercomsalud





Derecho a la Información:
Garantiza que los pacientes comprendan su diagnóstico y tratamientos, así como cualquier información proporcionada por el profesional sanitario



Derecho a la salud:
Acceso universal y equitativo a servicios sanitarios de calidad, lo que incluye la comunicación sin barreras.



Traducción e interpretación profesional y de calidad
para garantizar estos derechos para pacientes que no hablan el idioma de la sociedad de llegada



@intercomsalud



INTERCOMSALUD

TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN EN EL ÁMBITO SANITARIO

- **Comunicación efectiva:**



- Contar con **profesionales lingüísticos** en las interacciones entre profesionales sanitarios y pacientes migrantes es esencial para garantizar una **atención segura, ética y de calidad** (Nevado Llopis, 2015).
- Las barreras lingüísticas pueden derivar en **errores** de diagnóstico, tratamientos inadecuados y menor adherencia a los tratamientos (AHRQ, 2020).

- **Competencia cultural:**



- En el ámbito sanitario se requiere una **competencia cultural** que garantice una buena comprensión y una correcta comunicación entre pacientes y sanitarios, a fin de evitar malentendidos que disminuyan la confianza del paciente (Álvaro Aranda, 2025).



@intercomsalud



INTERCOMSALUD

TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN EN EL ÁMBITO SANITARIO

- Beneficios de contar con traductores e intérpretes profesionales:

- **Mejora en la calidad de la atención:** La presencia de intérpretes y traductores profesionales en entornos sanitarios mejora la **calidad** de la atención al paciente, asegurando que la información médica se transmita de manera **precisa y completa** (Heath et al., 2023).
- **Satisfacción del paciente:** Los intérpretes profesionales pueden mejorar la relación entre pacientes y sanitarios, lo que conduce a una mayor **satisfacción** del paciente y a mejores resultados en su salud (Al Shamsi et al., 2020).
- **Autonomía y confianza:** Cuando los migrantes pueden expresarse en su idioma y comprender la información que reciben, aumenta su **autonomía** y **confianza**, reduciendo situaciones de vulnerabilidad (Pérez Estevan, 2023).



@intercomsalud



DIRECTIVA 2011/24/UE

- Directiva 2011/24/UE el 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**.
- Establece que deben aplicarse medidas para garantizar que los pacientes **comprendan** toda la información facilitada por el personal sanitario.
- Cada Estado miembro de la UE decide si quiere facilitar la información en **lenguas distintas de las oficiales** o no.



CONTRADICTORIO: La compresión va de la mano del conocimiento de la lengua en la que se transmite la información.



@intercomsalud



MARCO JURÍDICO EN ESPAÑA:

- España no cuenta con políticas claras y específicas que regulen la provisión de asistencia lingüística en el ámbito sanitario, lo que puede dar lugar a situaciones que vulneran **el derecho a la sanidad y la información** de los pacientes migrantes.
- **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.
 - “La información clínica [...], se comunicará al paciente de forma **comprendible y adecuada a sus necesidades** y le ayudará a tomar decisiones de acuerdo con su propia y libre voluntad”
 - No se hace mención alguna al idioma o a la posible necesidad de traducción e interpretación por parte del paciente.



@intercomsalud



MARCO JURÍDICO EN ESPAÑA:

- **Real Decreto Ley 7/2018, de 27 de julio, sobre el acceso universal al Sistema Nacional de Salud.**
 - ¿Universal para quién?
 - Españoles Ciudadanos de la UE
 - Extranjeros con residencia permanente + 90 días de residencia empadronados en un municipio
 - Los residentes no permanentes necesitan un **informe favorable** donde se reconozca este derecho
 - Excepciones: mujeres embarazadas menores de edad víctimas de la trata de seres humanos personas en estado grave (razones humanitarias).
 - **Tampoco** se hace referencia al idioma o la necesidad de Tel para garantizar el acceso igualitario.

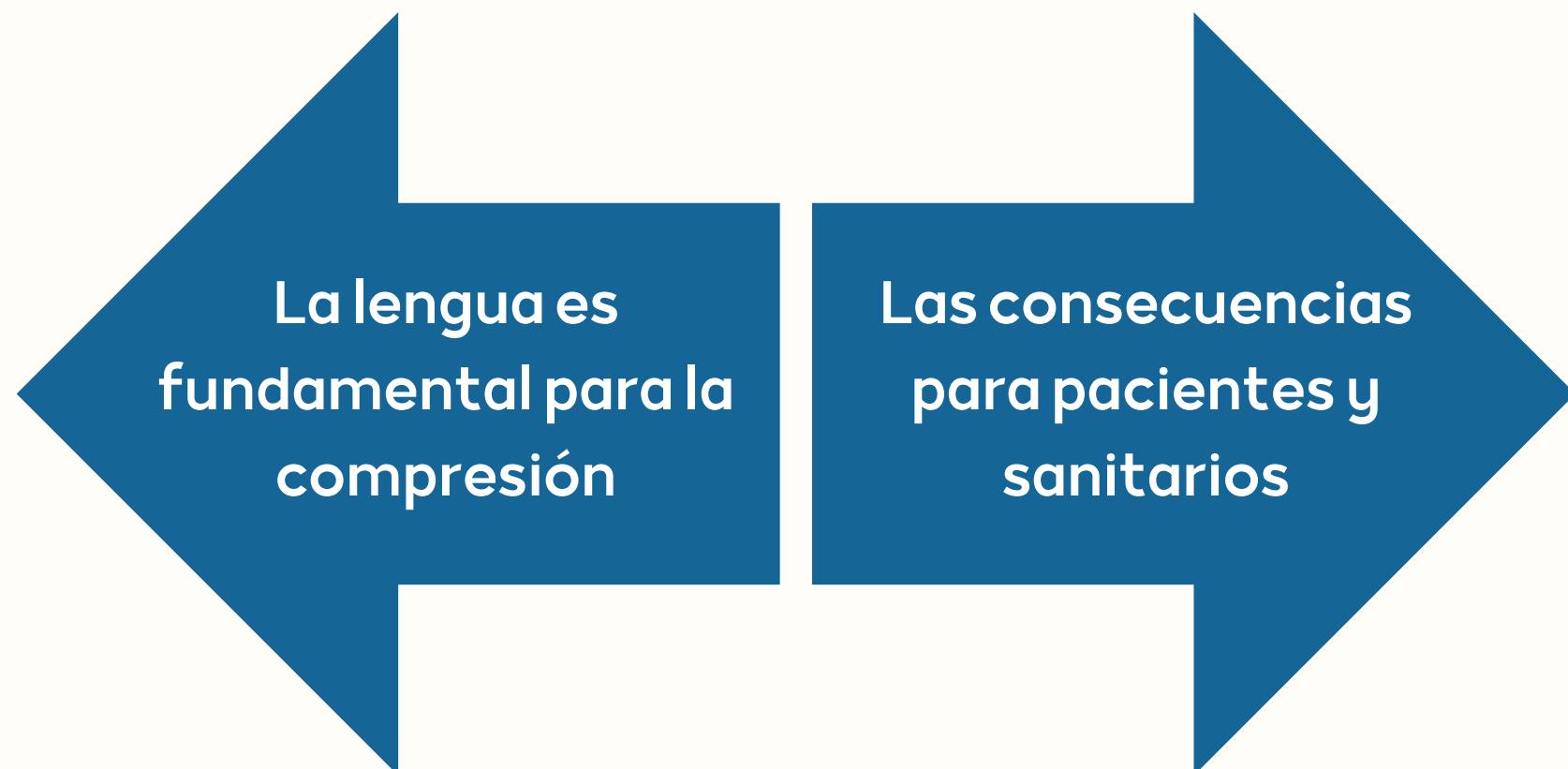


@intercomsalud



MARCO JURÍDICO EN ESPAÑA:

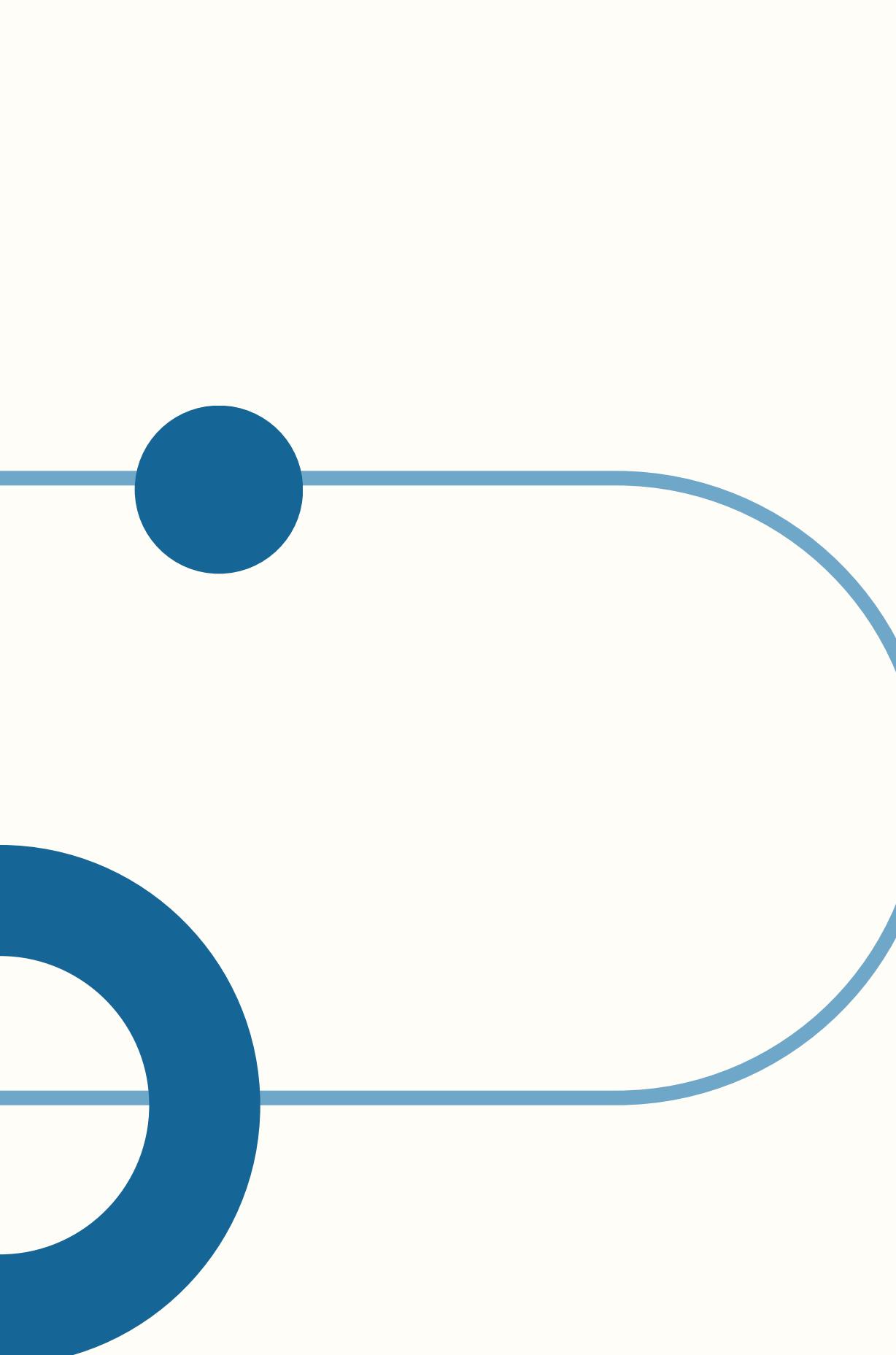
- No se hace referencia a la **lengua** en la que se proporciona la información o a la necesidad de **asistencia lingüística** a pesar de...



@intercomsalud



INTERCOMSALUD



El proyecto



INTERCOMSALUD



@intercomsalud



INTERCOMSALUD

INTERCOMSALUD

- El proyecto **INTERCOMSALUD**, financiado por



MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



parte de la necesidad de colaboración entre **sanitarios y traductores e intérpretes** para enfrentarse a los obstáculos comunicativos que pueden surgir con pacientes migrantes.



@intercomsalud



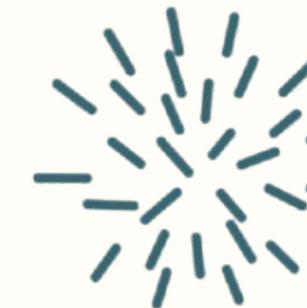
INTERCOMSALUD

INTERCOMSALUD

- Colaboradores:



Universidad
de Alcalá



FITISPos

Formación e investigación
en traducción e interpretación
en los servicios públicos



Hospital Universitario La Paz

Hospital de Cantoblanco
Hospital Carlos III



@intercomsalud



INTERCOMSALUD

INTERCOMSALUD

- **OBJETIVOS:**



- Analizar el papel de la **competencia intercultural** en las interacciones entre sanitarios y pacientes migrantes.



- Diseñar e implementar **acciones formativas** para sanitarios en materia de interculturalidad y su impacto en la comunicación.



- Crear una **red de instituciones** de salud en las que la competencia intercultural sea necesaria.



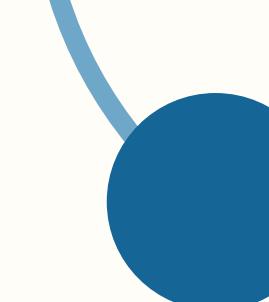
- **Contribuir a la prestación de asistencia sanitaria a la población extranjera haciendo más eficiente la comunicación entre sanitarios y pacientes.**



@intercomsalud



INTERCOMSALUD



INTERCOMSALUD

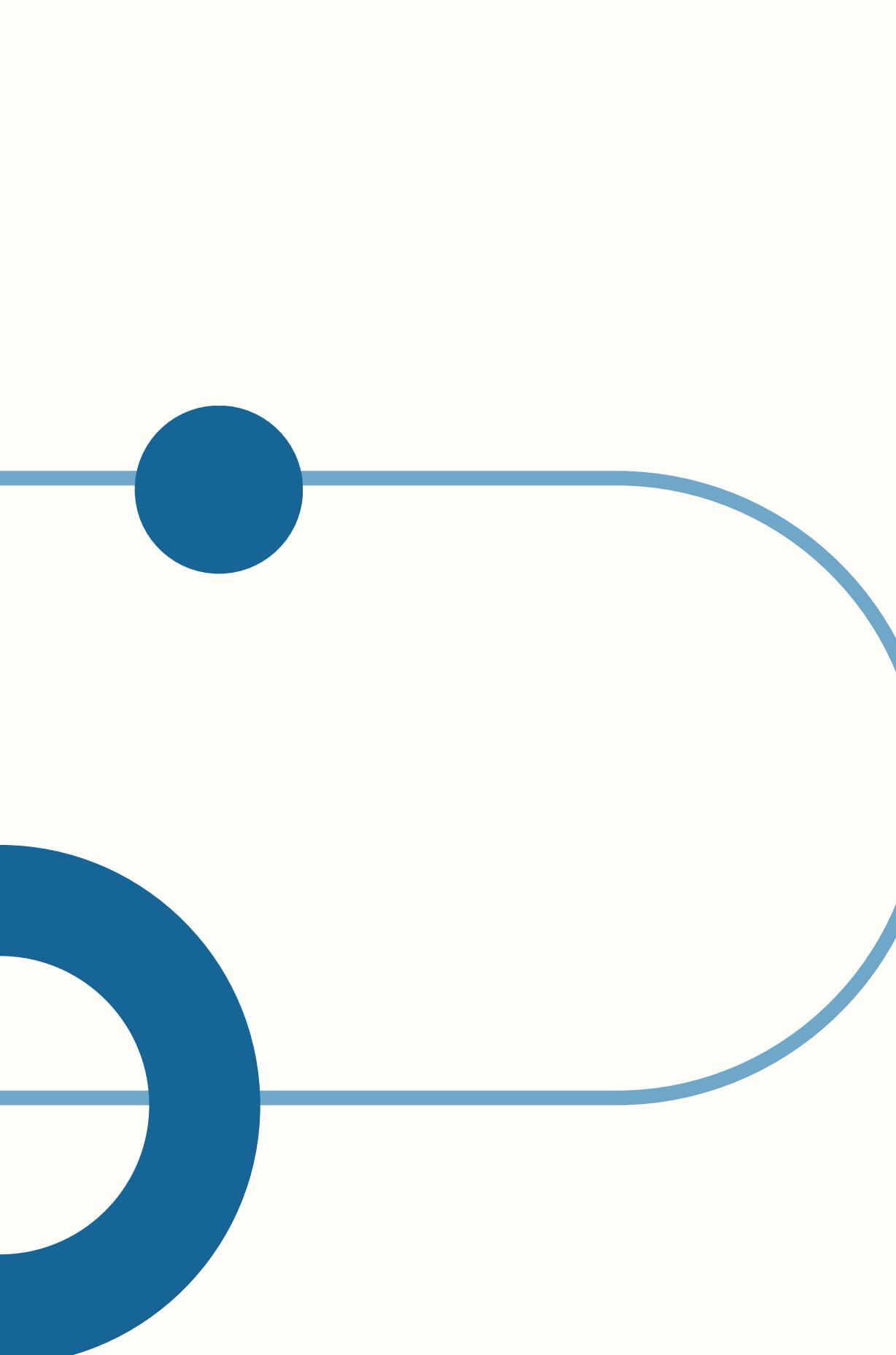
“Analizar la **percepción** de los profesionales sanitarios sobre los aspectos **socioculturales** relacionados con la salud, así como sobre la **comunicación** en la atención sanitaria (aspectos lingüísticos, conocimientos de los aspectos socioculturales relacionados con la salud, actitudes, prejuicios...) e **identificar problemas actuales** en relación con la comunicación”



@intercomsalud



INTERCOMSALUD



Encuesta a profesionales sanitarios



@intercomsalud



INTERCOMSALUD

ENCUESTAS

- 65 encuestados del Hospital La Paz (Madrid).

Categoría profesional



@intercomsalud



INTERCOMSALUD

ENCUESTAS

- 65 encuestados del Hospital La Paz (Madrid).

Categoría profesional

Percepciones

¿Cómo se **siente** cuando tiene un paciente extranjero que no habla español?

¿En qué **medida** afecta a la comunicación sanitaria el hecho de que el paciente sea extranjero?

¿Cree que la comunicación sólo se ve afectada por el idioma o hay **otras cuestiones** (por ejemplo, los pacientes latinos en España)?



@intercomsalud



ENCUESTAS

- 65 encuestados del Hospital La Paz (Madrid).

Categoría profesional

Percepciones

Estrategias

Cuando tiene un paciente que no habla español, **¿qué hace?**

¿Tiene alguna **estrategia** para comunicarse? Si ha utilizado una lengua común con un paciente (lengua vehicular), **¿ha logrado comunicarse eficazmente?**



@intercomsalud



ENCUESTAS

- 65 encuestados del Hospital La Paz (Madrid).

Categoría profesional

Percepciones

Estrategias

Experiencias

¿Ha tenido algún **malentendido lingüístico/cultural** con pacientes extranjeros?

¿Intenta adaptar su **lengua** para que le entiendan los pacientes extranjeros?

¿Cree que debe adaptarse a la otra **cultura** (distancia, contacto visual)?



@intercomsalud



INTERCOMSALUD

ENCUESTAS

- 65 encuestados del Hospital La Paz (Madrid).

Categoría profesional

Percepciones

Estrategias

Experiencias

Propuestas de mejora

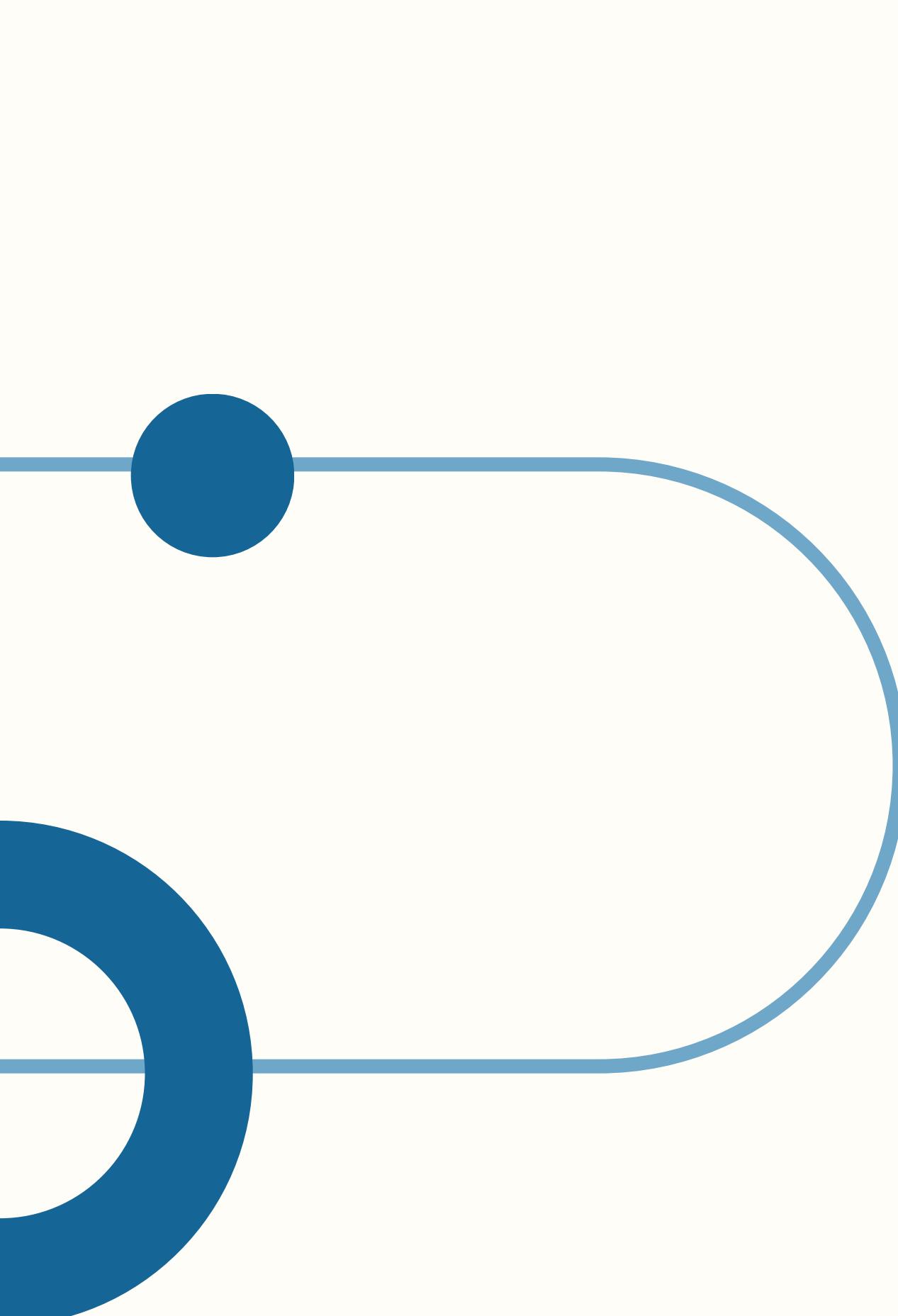
¿Cómo cree que se podría **mejorar** la comunicación con los pacientes que no hablan español?



@intercomsalud



INTERCOMSALUD



Resultados

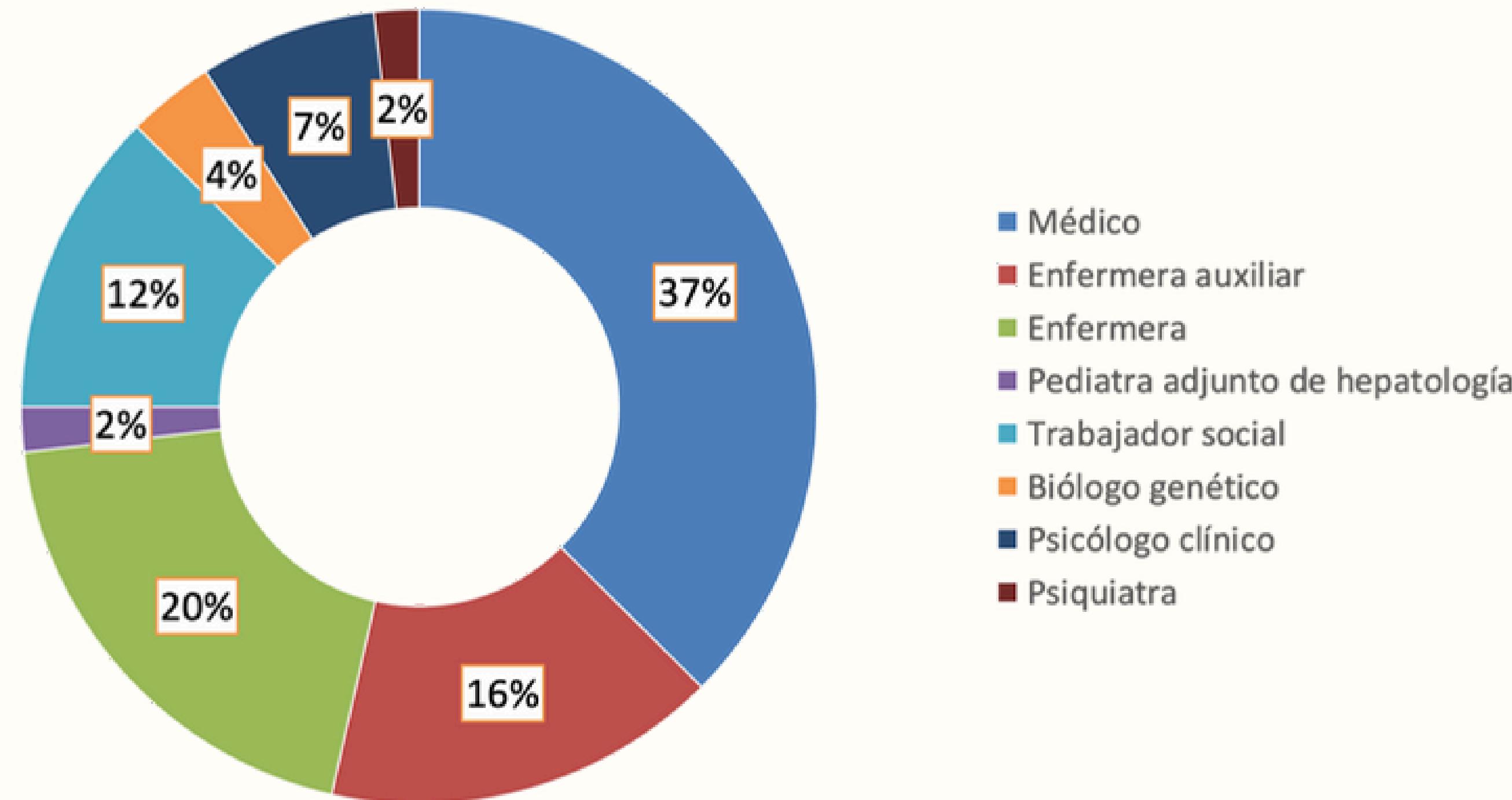


@intercomsalud



INTERCOMSALUD

CATEGORÍA PROFESIONAL



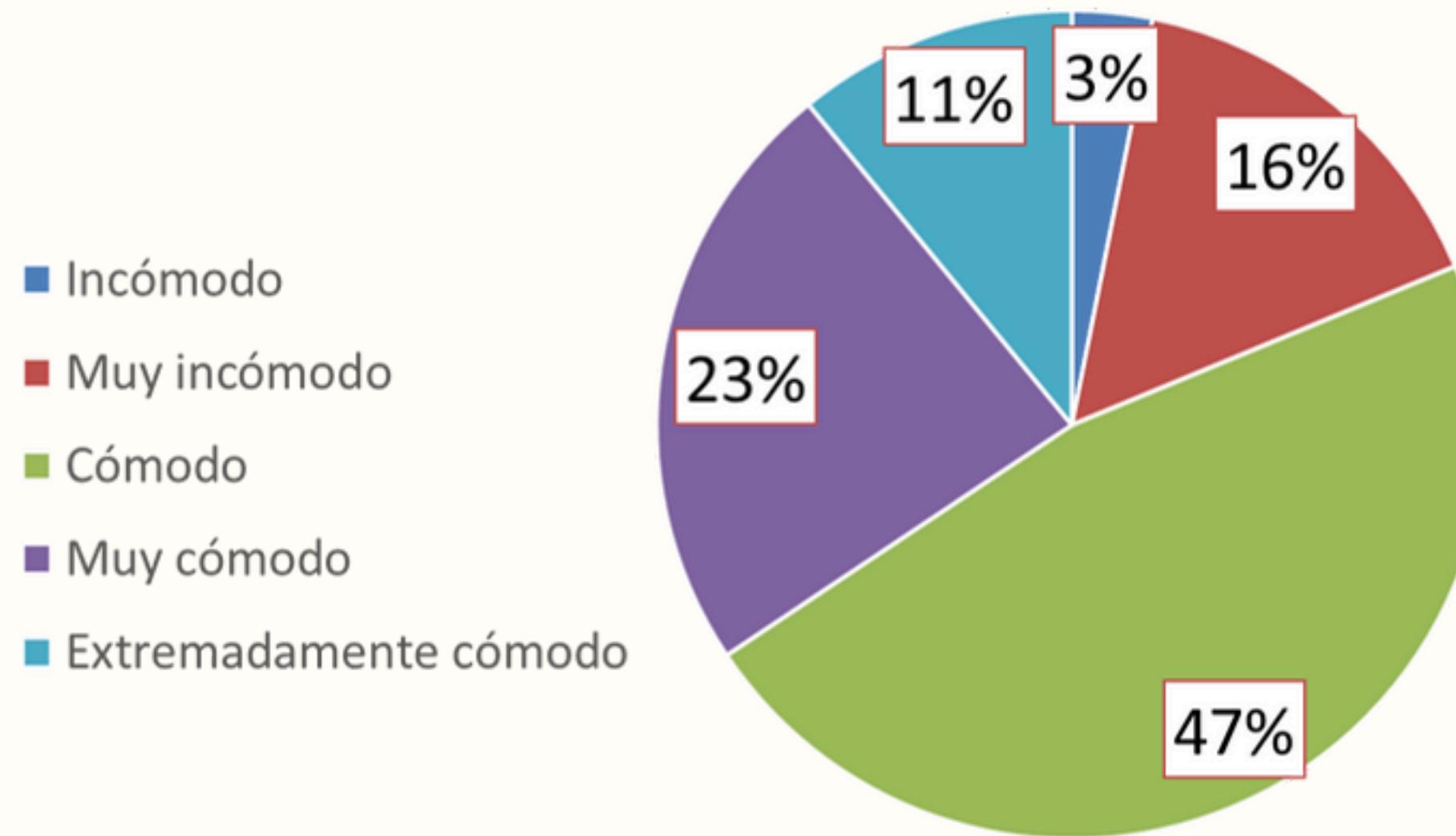
@intercomsalud



INTERCOMSALUD

PERCEPCIONES

¿Cómo se **siente** cuando tiene un paciente extranjero que no habla español?



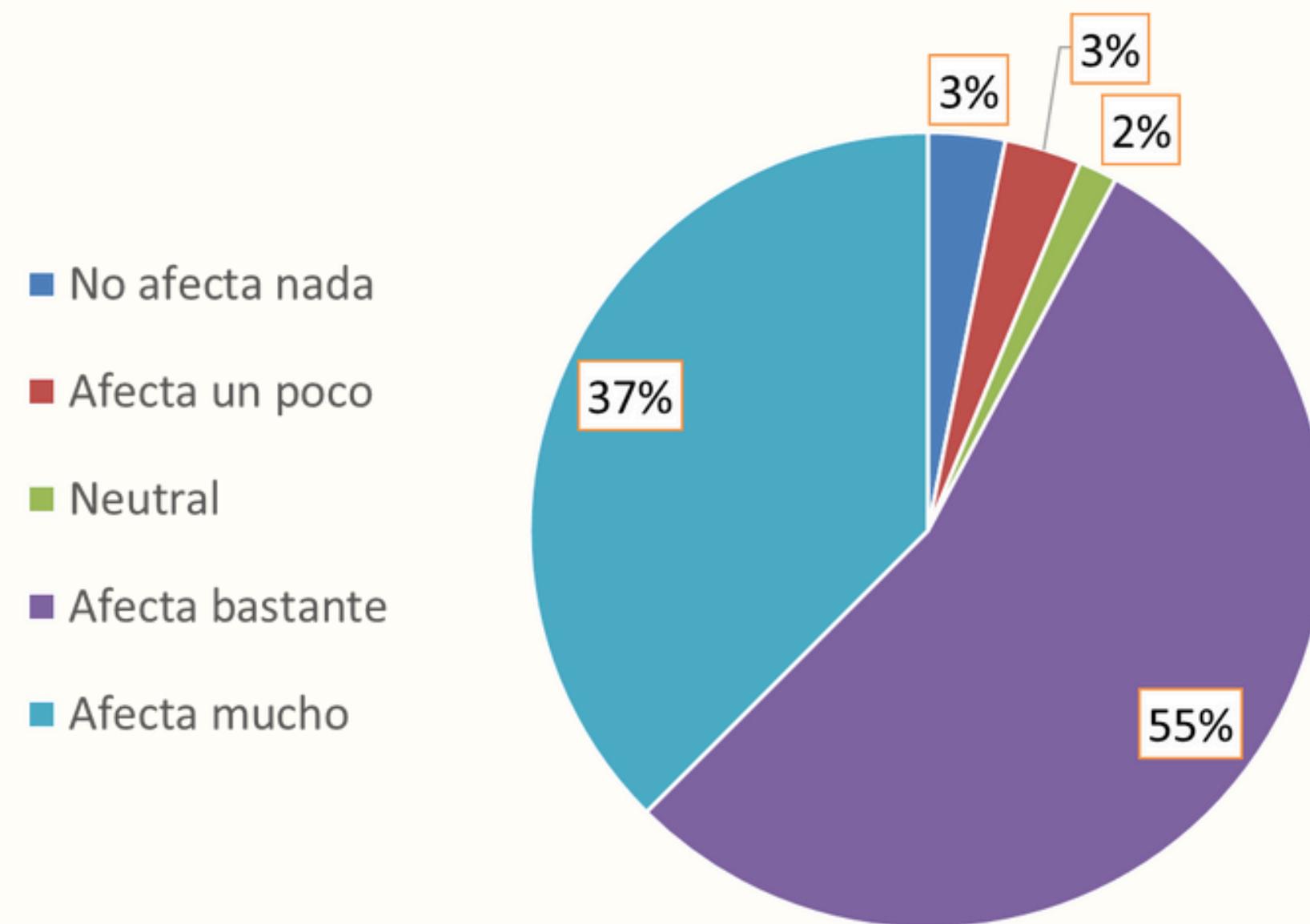
@intercomsalud



INTERCOMSALUD

PERCEPCIONES

¿En qué medida afecta a la comunicación sanitaria el hecho de que el paciente sea extranjero?



@intercomsalud



INTERCOMSALUD

PERCEPCIONES

¿Cree que la comunicación sólo se ve afectada por el idioma o hay **otras cuestiones** (por ejemplo, los pacientes latinos en España)?

- Por un lado, algunos de los profesionales sanitarios argumentaron que:
 - La **interpretación** lingüística puede plantear problemas.
 - Hay que tener en cuenta la **cultura**.
 - Algunas palabras pueden tener **significados** diferentes.
 - La **religión** puede ser un obstáculo.
- Otros opinan que sólo afecta a los pacientes no hablan el idioma.



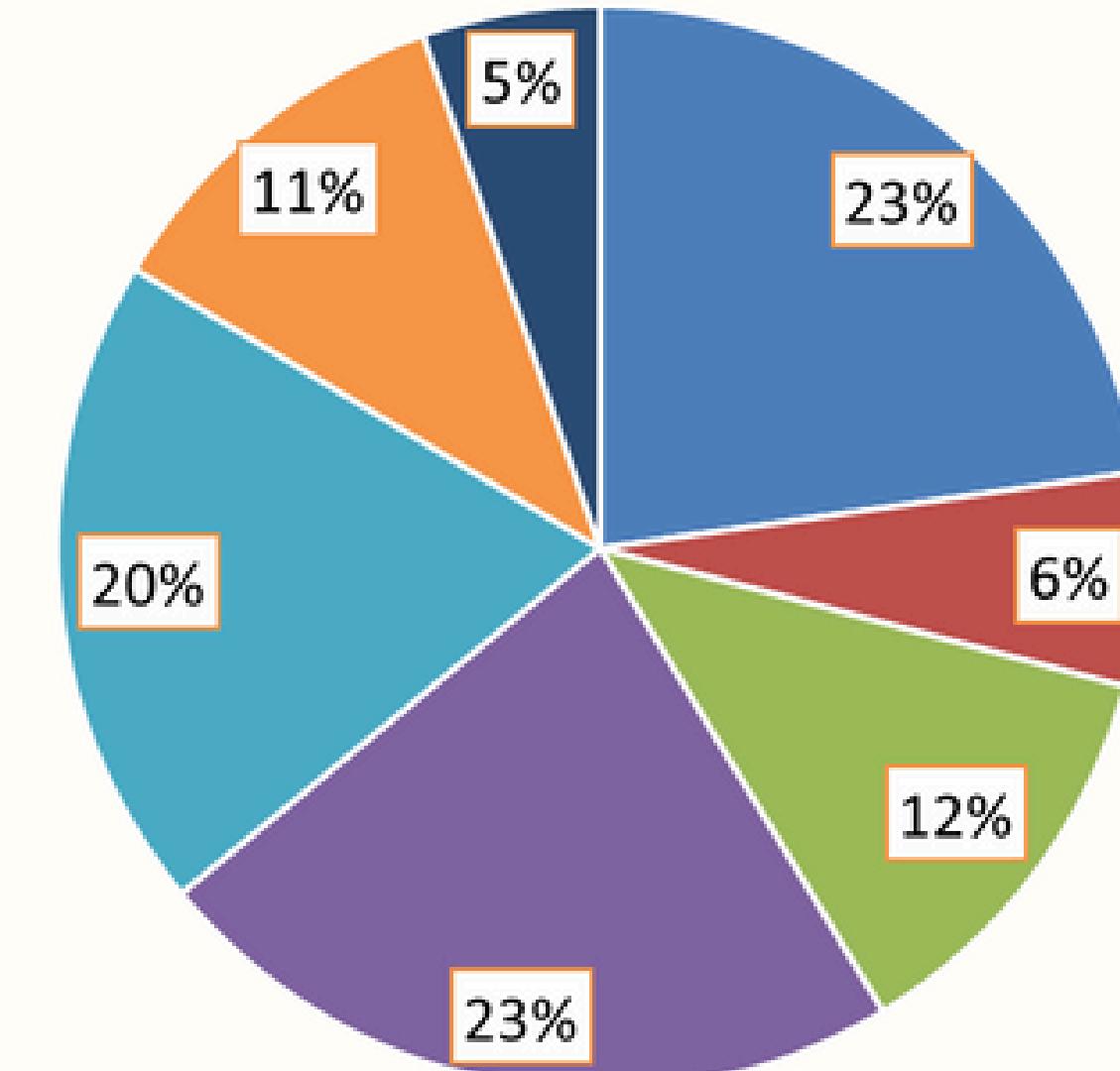
@intercomsalud



ESTRATEGIAS

Cuando tiene un paciente que no habla español, ¿qué hace?

- Hablo en una lengua común
- Solicito un intérprete
- Recurro a la interpretación telefónica
- Pido a los pacientes que vengan a consulta con alguien que hable español
- Recurro a la traducción automática
- Pido ayuda a un compañero que hable una lengua común
- Recurro a videos, imágenes, infografías...



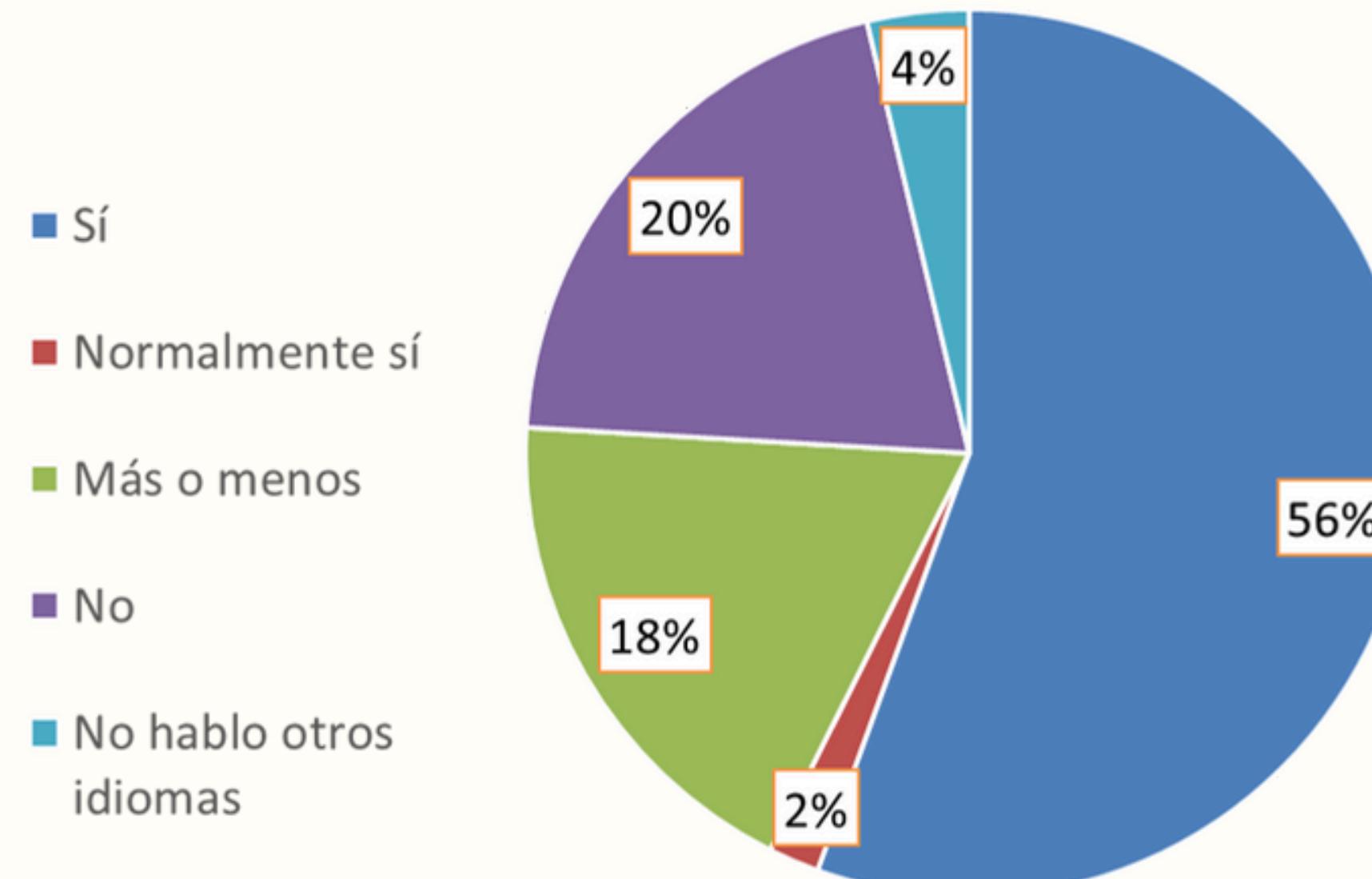
@intercomsalud



INTERCOMSALUD

ESTRATEGIAS

Si ha utilizado una lengua común con un paciente (lengua vehicular), ¿ha logrado comunicarse eficazmente?



@intercomsalud



INTERCOMSALUD

EXPERIENCIAS

¿Ha tenido algún malentendido lingüístico/cultural con pacientes extranjeros?

MALENTENDIDOS LINGÜÍSTICOS

- Los pacientes no entienden el significado de la información sobre los **tratamientos** o la medicación.
- Problemas para entender las **dosis**.
- Los pacientes creen erróneamente que están tomando un tipo específico de medicación.
- **No poder trabajar con un traductor.**

MALENTENDIDOS CULTURALES

- Algunos pacientes prefieren los **remedios naturales**.
- Se confunden con las **comidas** del día.
- Problemas para entender cómo **funciona** el sistema sanitario.
- No entienden algunos **conceptos** como la muerte cerebral.



@intercomsalud

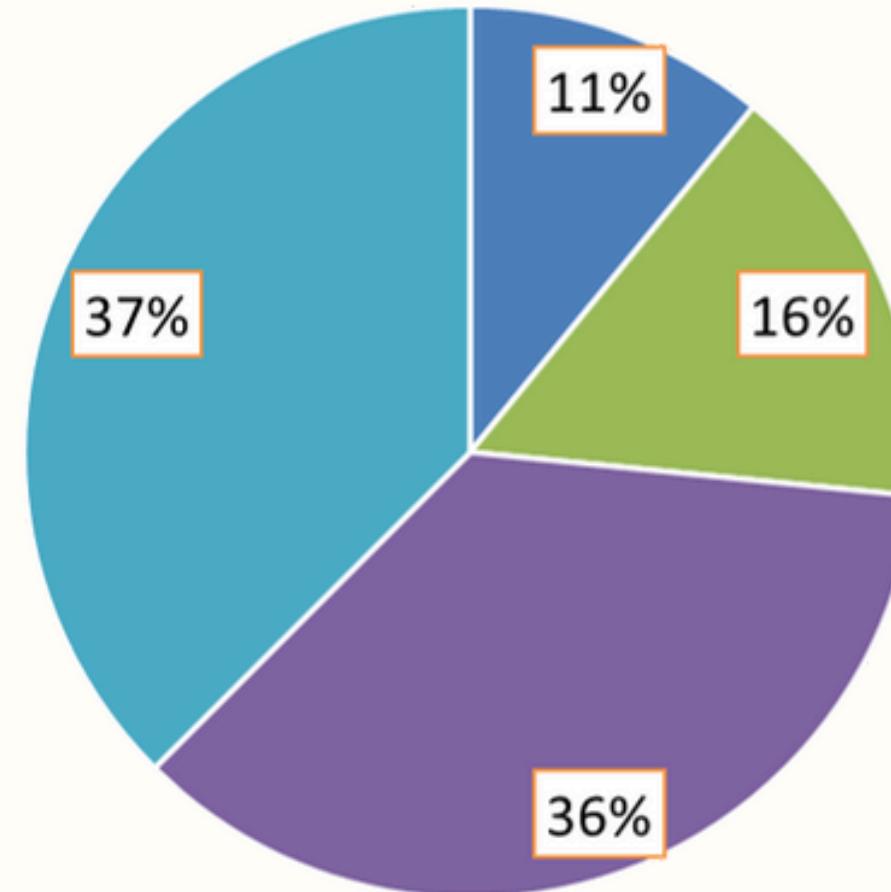


INTERCOMSALUD

EXPERIENCIAS

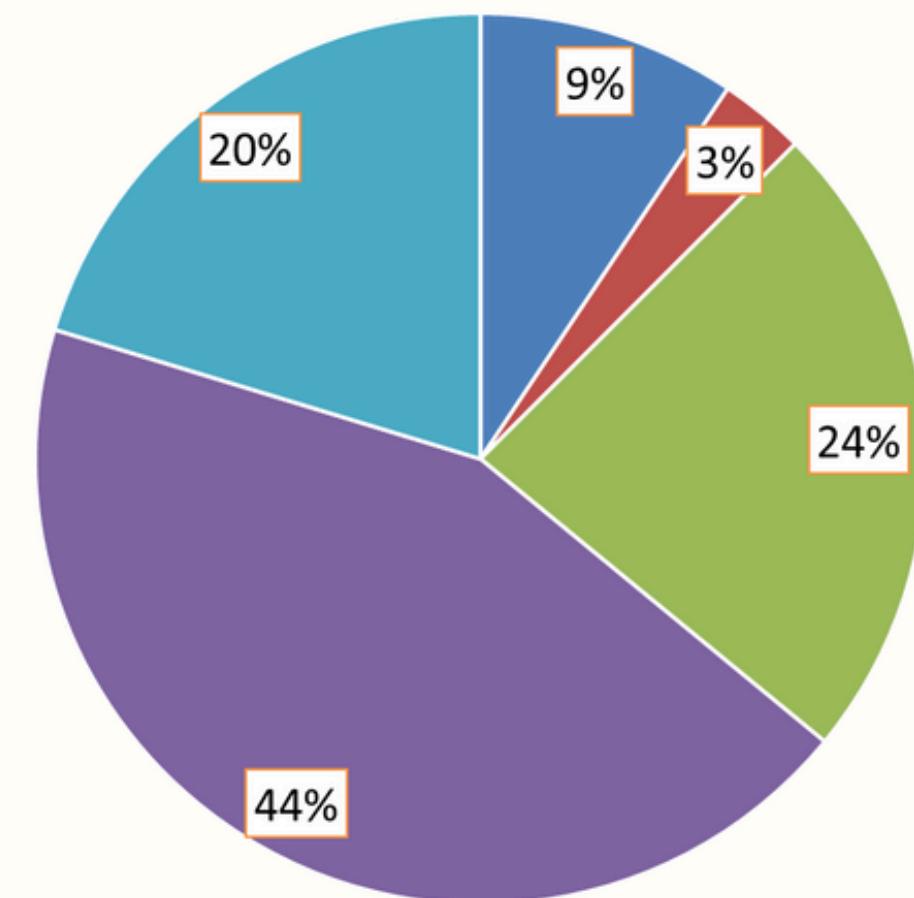
El paciente no entendía el español ni ninguno de los idiomas que hablo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo



El paciente no entendía los conceptos que le explicaba, a pesar de que hablaba alguna lengua.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo



@intercomsalud

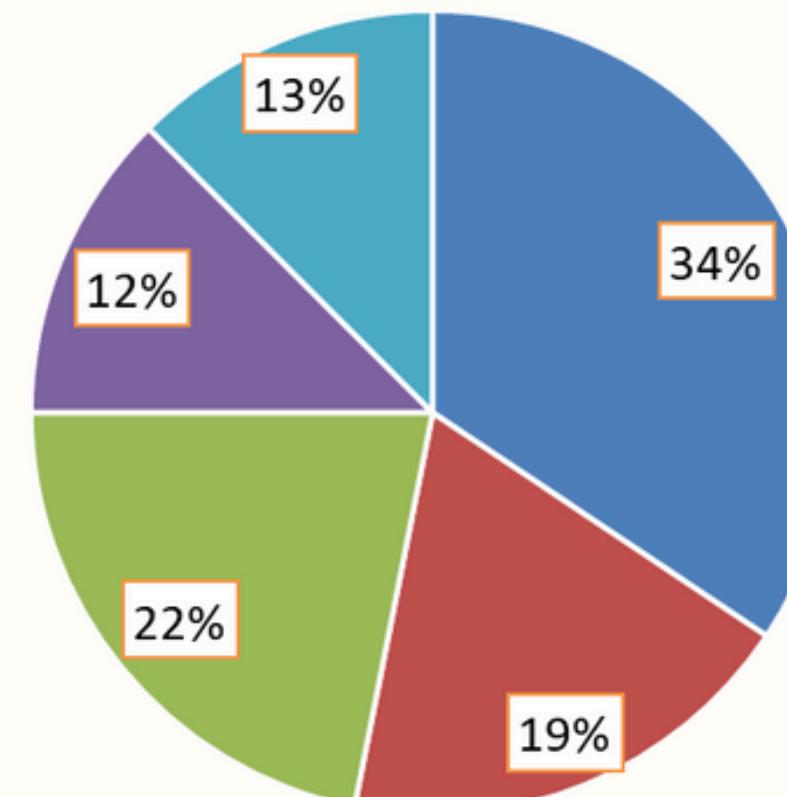


INTERCOMSALUD

EXPERIENCIAS

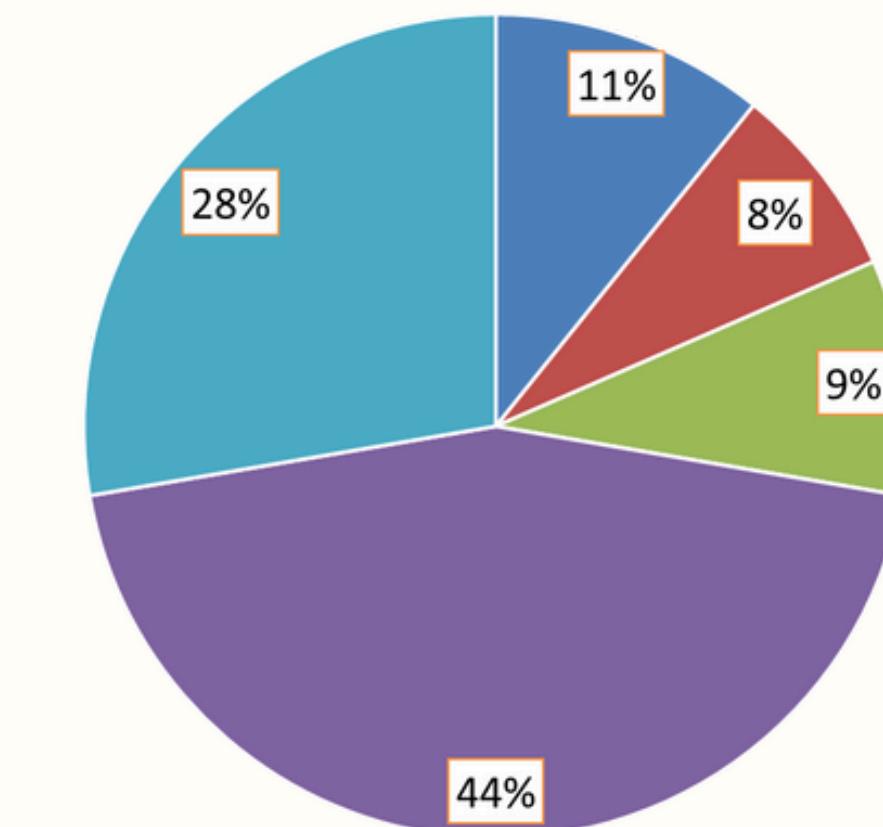
El paciente finge no entenderme.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo



El paciente parece comprender pero luego se desmuestra que no.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo



@intercomsalud

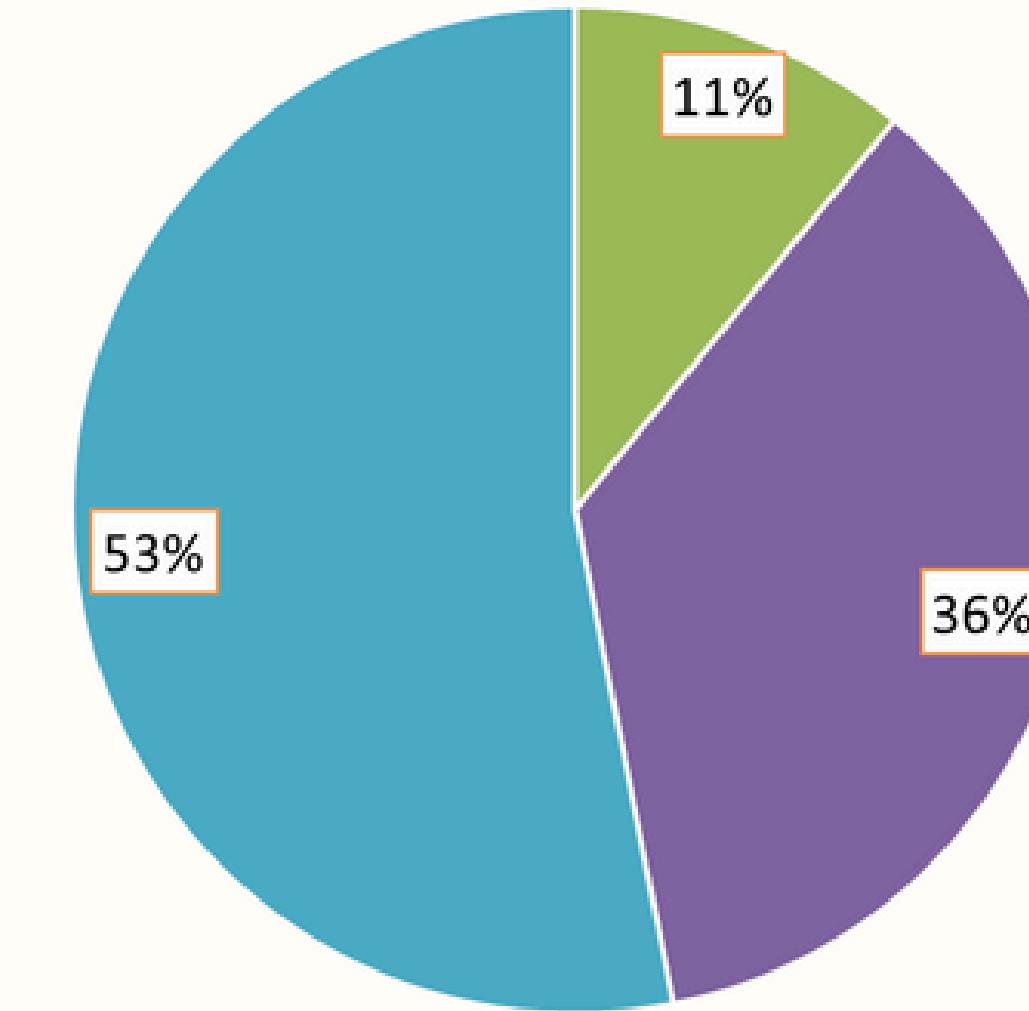


INTERCOMSALUD

ESTRATEGIAS

¿Intenta adaptar su lengua para que le entiendan los pacientes extranjeros?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo



@intercomsalud



INTERCOMSALUD

EXPERIENCIAS

¿Cree que debe adaptarse a la otra **cultura** (distancia, contacto visual)?

- “La adaptación a las distintas culturas es **crucial** para facilitar la comunicación”.
- “Los pacientes y sus familias deben hacer un **esfuerzo** por adaptarse a las normas y prácticas del sistema sanitario”.
- “El **tiempo limitado** en la consulta lo dificulta”.



@intercomsalud



PROPUESTAS DE MEJORA

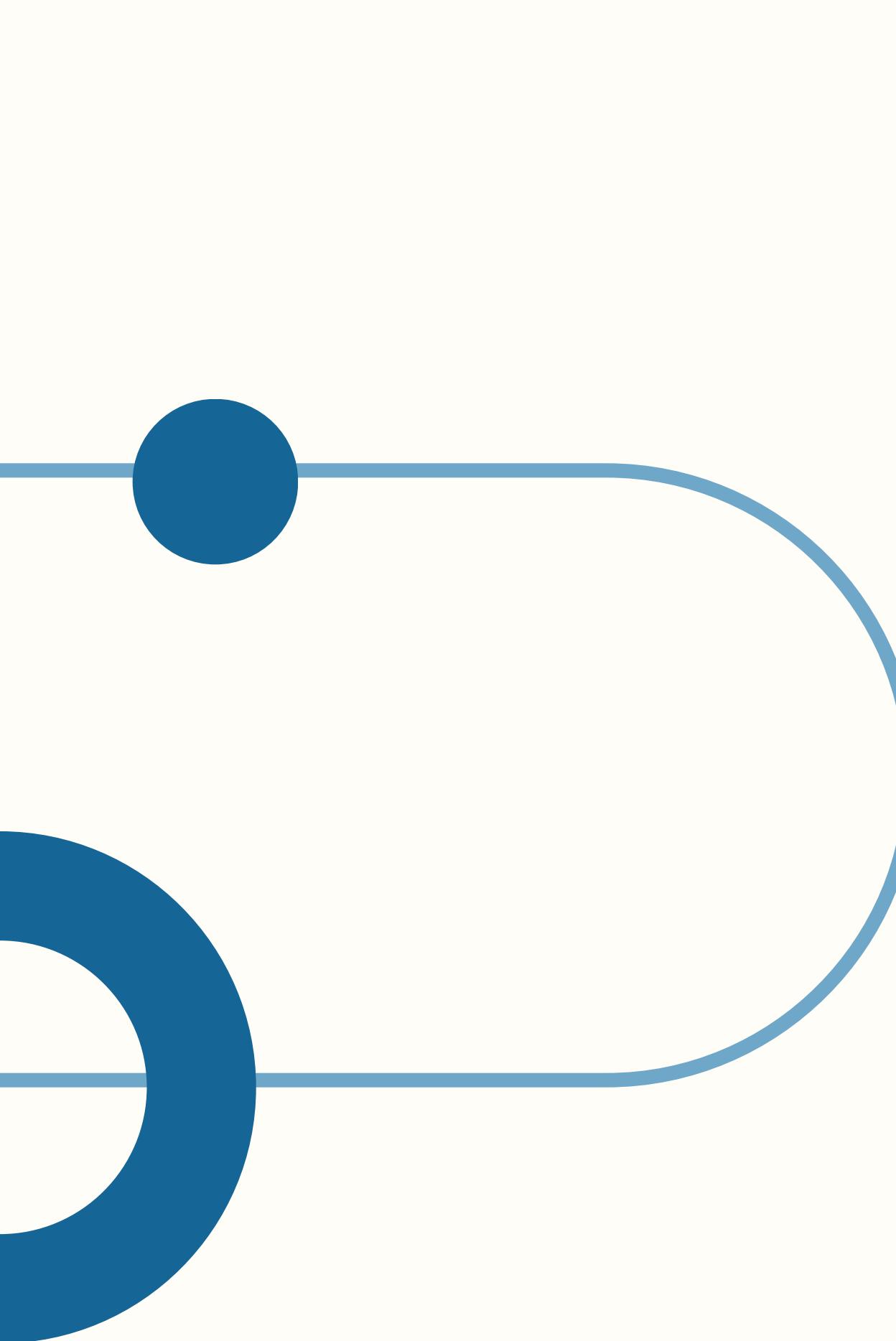
¿Cómo cree que se podría **mejorar** la comunicación con los pacientes que no hablan español?

- **Recursos adecuados + formación específica.**
- **Intérpretes** accesibles (presenciales y a distancia).
- **Herramientas tecnológicas** (pictogramas y frases comunes).
- **Formación** del personal administrativo.
- **Protocolos** claros.



@intercomsalud





Conclusiones y pasos a seguir



@intercomsalud



INTERCOMSALUD

CONCLUSIONES

- El **97%** de los encuestados consideran que el hecho de que el paciente sea extranjero **afecta** a la comunicación sanitaria.
- Hay **elementos culturales**, como la religión o las diferentes percepciones de la salud y la enfermedad, que tienen un impacto en la comunicación con pacientes extranjeros
- Solo un **18%** de los encuestados recurren a **interpretación profesional** (presencial + a distancia). Es más frecuente (**66%**) que los sanitarios recurran a otras estrategias como utilizar una **lengua común**, motores de **traducción automática** e **intérpretes ad hoc**.
- El uso de **intérpretes profesionales** y la provisión de **formación específica y recursos adecuados** se consideran elementos claves para mejorar la situación.



@intercomsalud



PASOS A SEGUIR

- Servicios **gratuitos** de interpretación en **árabe, chino, inglés, francés, ucraniano y ruso**.
- **Hospital La Paz (Madrid).**
 **+34 660 439 069**
 **intercomsalud@uah.es**

INTERPRETACIÓN GRATUITA



660439069

intercomsalud@uah.es

Interpretación
gratuita

免費口譯

безкоштовний
переклад

Free
interpreting

الترجمة الفورية
المجانية

бесплатный
перевод

Interprétation
gratuite



INTERCOMSALUD



PASOS A SEGUIR

- Análisis e identificación de **asimetrías comunicativas**.
- Creación y pilotaje de un curso de **formación en interculturalidad** para sanitarios.
- Creación de una **Guía de Buenas Prácticas** para sanitarios y estudiantes (salud + TISP).



@intercomsalud



INTERCOMSALUD

REFERENCIAS:

- AHRQ. (2020). *Improving patient safety systems for patients with Limited English Proficiency*. Agency for Healthcare Research and Quality. <https://www.ahrq.gov/health-literacy/professional-training/lepguide/index.html>.
- Al Shamsi, H., Almutairi, A. G., Al Mashrafi, S., y Al Kalbani, T. (2020). Implications of language barriers for healthcare: A systematic review. *Oman medical journal*, 35(2). <https://doi.org/10.5001/omj.2020.40>.
- Álvaro Aranda, C. (2025). *La interpretación sanitaria en una sociedad de profesiones*. Comares.
- 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. *Diario Oficial de la Unión Europea*, 88, de 4 de abril de 2011, páginas 45 a 65. <https://www.boe.es/doue/2011/088/L00045-00065.pdf>.
- Heath, M., Hvass, A.M.F, y Wejse, C.M. (2023). Interpreter services and effect on healthcare - a systematic review of the impact of different types of interpreters on patient outcome. *Journal of Migration and Health*, 7, 2-11. <https://doi.org/10.1016/j.jmh.2023.100162>.
- 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. *Boletín Oficial del Estado*, 274, de 15 de noviembre de 2002. <https://www.boe.es/eli/es/l/2002/11/14/41/con>.
- Nevado Llopis, A. (2015). The influence of healthcare professionals on the recognition and development of medical interpreting. *MonTI, Special Issue 2*, 185-215. <https://doi.org/10.6035/MonTI.2015.ne2.7>.
- ONU - OMS. (2008). *Folleto Informativo nº 31: El derecho a la salud* [PDF]. <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/Factsheet31sp.pdf>.
- Pérez Estevan, E. (2023). La voz de los pacientes alófonos: Un estudio exploratorio de sus experiencias con intérpretes sanitarios en España. *FITISPos International Journal*, 10(1), 112-125. <https://doi.org/10.37536/FITISPos-IJ.2023.10.1.349>.
- Real Decreto-ley 7/2018, de 27 de julio, sobre el acceso universal al Sistema Nacional de Salud. *Boletín Oficial del Estado*, 183, de 30 de julio de 2018, páginas 76258 a 76264. <https://www.boe.es/eli/es/rdl/2018/07/27/7>.



@intercomsalud



INTERCOMSALUD

Muchas
GRACIAS

Carmen Pena (carmen.pena@uah.es)

Raquel Lázaro (raquel.lazaro@uah.es)

Candelas Bayón (candelas.bayon@uah.es)

Andrea Sanz (andrea.sanzr@uah.es)