

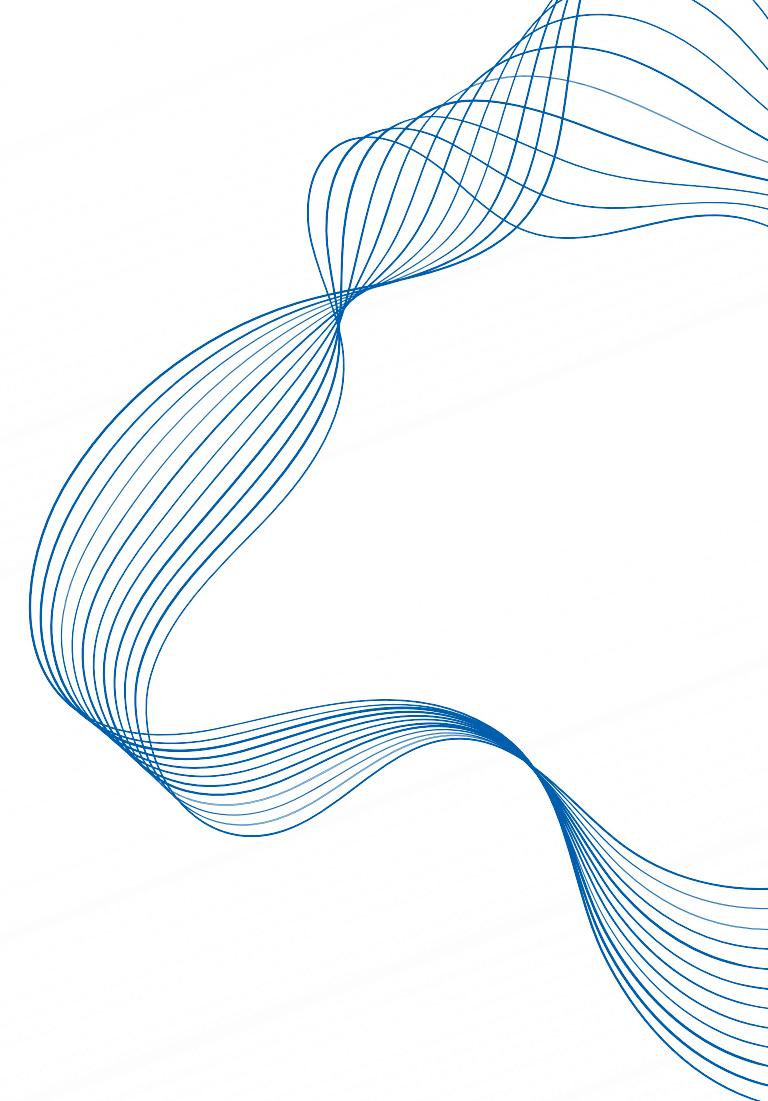
COMPETENCIA INTERCULTURAL EN EL ÁMBITO SANITARIO: CÓMO LA CULTURA AFECTA A LAS INTERACCIONES SANITARIAS CON PACIENTES MIGRANTES



PUNTO DE PARTIDA

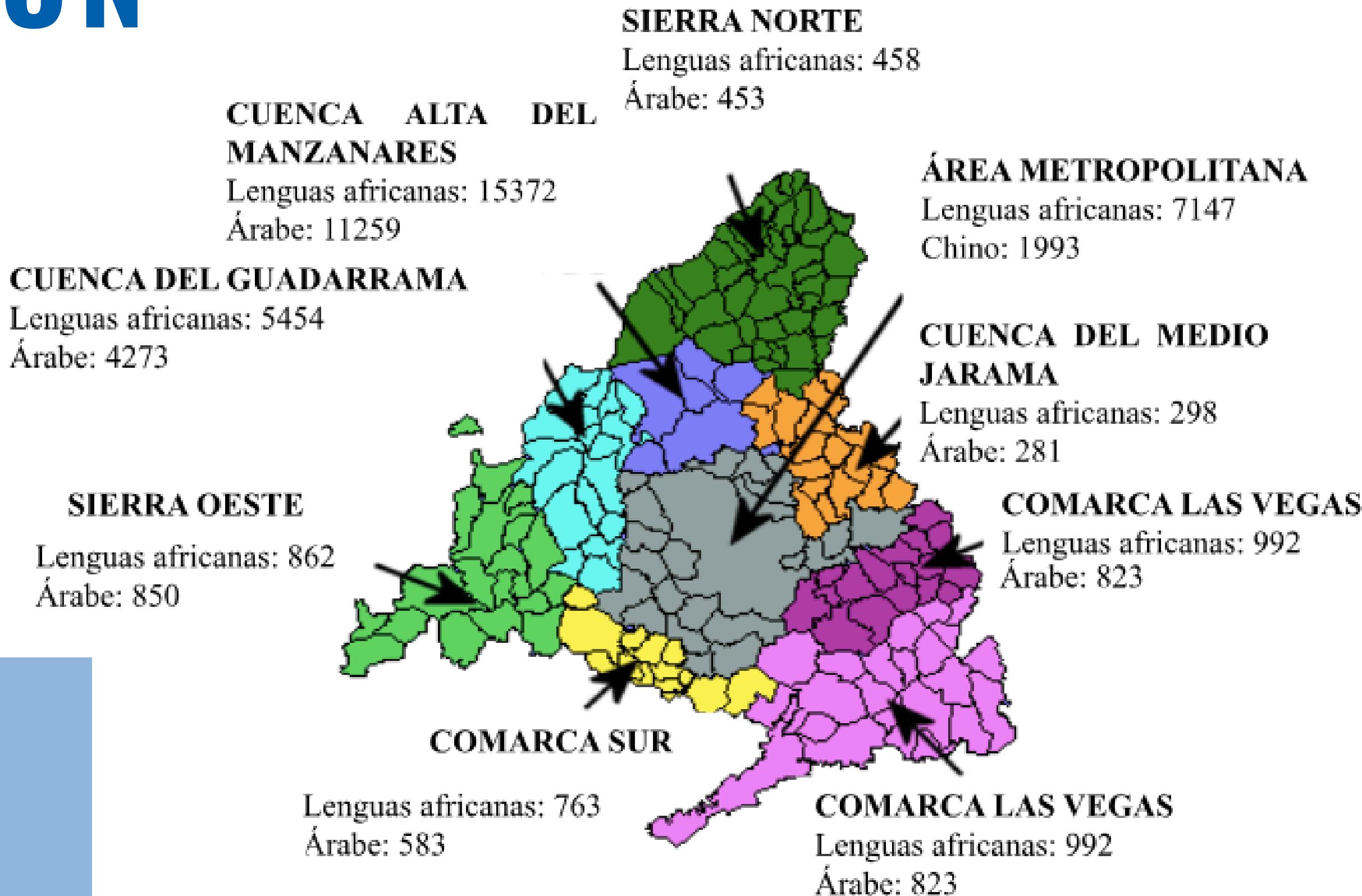
- **Falta de efectividad en la comunicación.**
- **¿Por qué?**
 - Obstáculos a la hora de acceder a la atención sanitaria
 - Dificultades de comunicación debidas a la **discordancia cultural y lingüística.**

- 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.**



LA SITUACIÓN ACTUAL

**Lenguas más
habladas en la
Comunidad de Madrid**

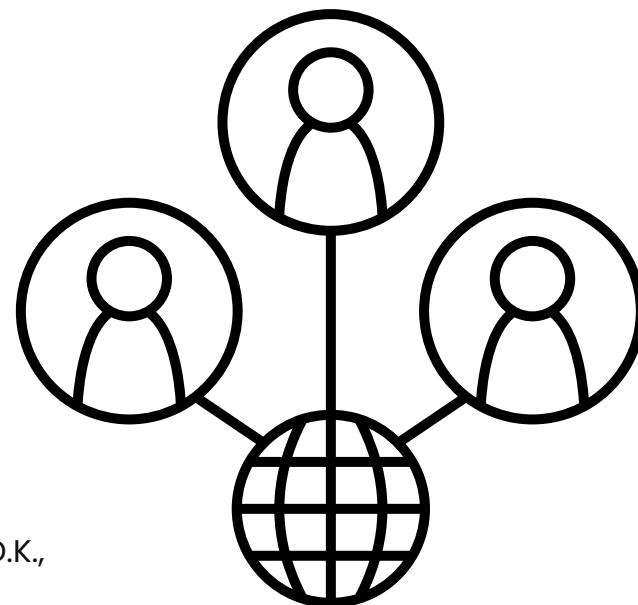


LA COMPETENCIA INTERCULTURAL

Cuando existen barreras lingüísticas y culturales:

- Se **resiente la credibilidad**
- Influye en los procesos de **toma de decisiones negativamente**
- Se generan percepciones negativas, **miedo, falta de confianza (Eshiett y Parry, 2003)**

Es “la gestión apropiada y eficaz en las interacciones entre las personas que demuestran, a cierto nivel, orientación afectiva, cognitiva y comportamental distinta hacia el mundo”
(Spitzberg y Changnon, 2009)



LOS SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN

- 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 (Flores y Fuentes, en prensa).



OBJETIVOS DE INTERCOMSALUD



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

Hospital Universitario La Paz

Sanitarios

Competencia
intercultural de los
sanitarios al trabajar
con pacientes migrantes



Pacientes

Competencia
intercultural
percibida por las
pacientes migrantes



METODOLOGÍA

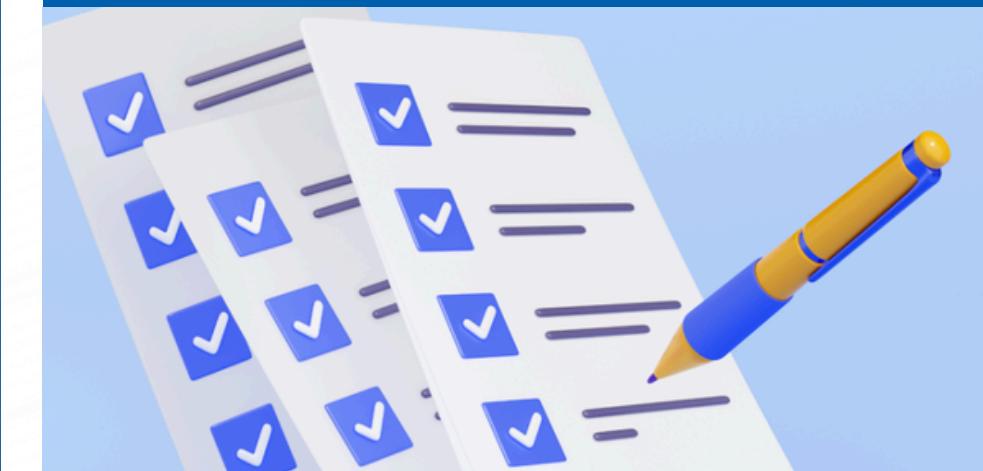
Grabación



- 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



ENCUESTA A PROFESIONALES SANITARIOS

Encuestas y entrevistas



Determinar las
barreras de
comunicación en
encuentros
interculturales



*Competencia
intercultural*



CURSO DE FORMACIÓN EN COMPETENCIA INTERCULTURAL
PARA PROFESIONALES
SANITARIOS



ENCUESTA A PROFESIONALES SANITARIOS

COMPETENCIA INTERCULTURAL

Comprender y respetar a personas culturalmente diferentes

+

responder de manera adecuada, eficaz y respetuosa al interactuar y comunicarse con ellas.

CONCIENCIA
INTERCULTURAL

SENSIBILIDAD
INTERCULTURAL

HABILIDAD
INTERCULTURAL

GRABACIÓN DE CONSULTAS

ÁREAS DE TRABAJO

- Obstetricia
- Psicología
- Nutrición
- Dermatología
- Oftalmología
- Neonatología y pediatría
- Genética
- Traumatología
- Trabajo social

- Las consultas tienden a **alargarse** o tener que **repetirse** sin presencia de intérprete
- Con presencia de intérprete, los problemas más acuciantes son de carácter **intercultural** y **socioeducativo**
- Incluso en casos con **profesionales bilingües**, la **interpretación** marca una gran diferencia **língüística y cultural**
- Los profesionales sanitarios presentan **dudas** a la hora de **trabajar con intérpretes**

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.

AVANCES A FUTURO

- Continuación del trabajo de campo en el Hospital Universitario de La Paz
- Creación de un curso de competencia intercultural en el ámbito sanitario para proporcionar herramientas de gestión intercultural al PS
- Propuestas de introducción de la competencia intercultural de forma transversal en la formación médica universitaria
- Implantación de servicios de traducción profesional *in-situ* en hospital españoles

REFERENCIAS

Eshiett, M. U., y Parry, E. H. (2003). Migrants and health: a cultural dilemma. *Clinical medicine*, 3(3), 229–231. <https://doi.org/10.7861/clinmedicine.3-3-229>

Flores-Sáenz, M. y Fuentes-Pérez, I. (en prensa). Evaluación de la capacidad de los sistemas de traducción automática para capturar la complejidad de las expresiones especializadas en salud mental. *Panace@*.

Pena Díaz, Carmen. (2018). Ethics in theory and practice in Spanish healthcare community interpreting. En Montalt, V., *Retos actuales y tendencias emergentes en traducción médica*, 93-115. Universitat d'Alacant.

Spitzberg, B.H. y Changnon, G. (2009). Conceptualizing Intercultural Competence. En: Deardorff, D.K., Ed., *The SAGE Handbook of Intercultural Competence*, 2-52. Sage.

¡MUCHAS GRACIAS!

carmen.merinoc@uah.es

sofia.antequera@uah.es

