



@INTERCOMSALUD

LA COMPETENCIA INTERCULTURAL EN LA COMUNICACIÓN interlingüística sanitaria femenina



carmen.pena@uah.es

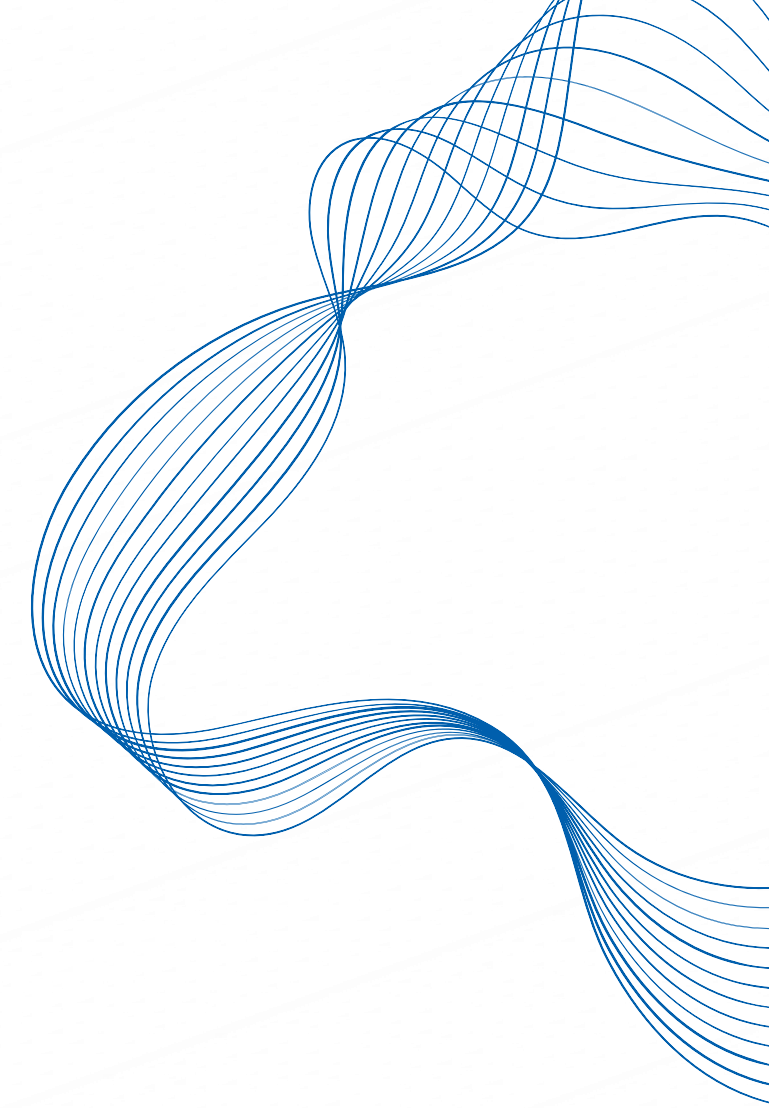


Proyectos de Generación de Conocimiento
2022

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

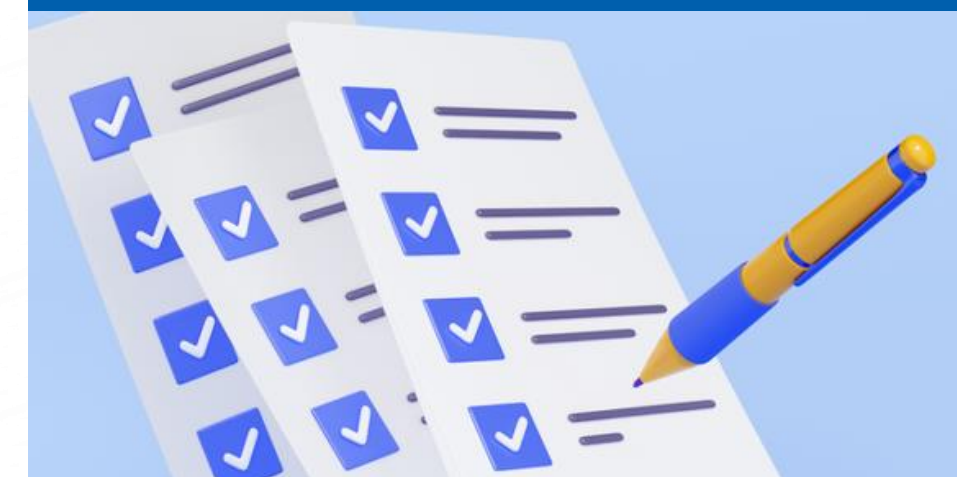
Grabación



- 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

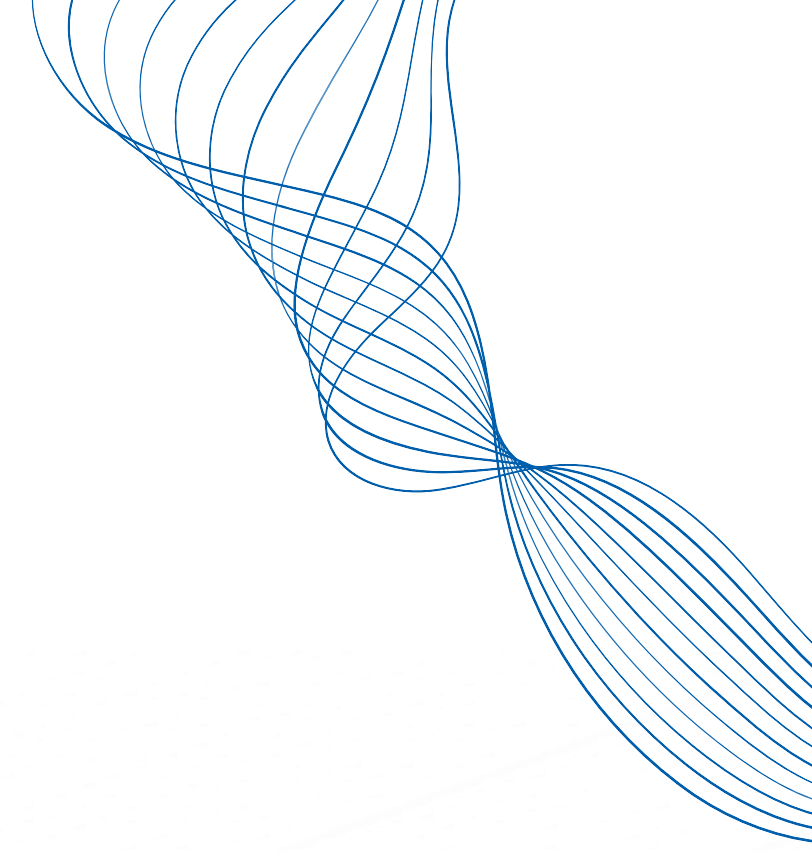
- Se pasarán encuestas al personal sanitario para aprender más sobre su experiencia atendiendo a migrantes y determinar qué familiaridad tienen al trabajar con ellos
- Se pasarán encuestas a las pacientes migrantes para determinar qué problemas son los que más acusan en consulta médica

Encuestas y entrevistas



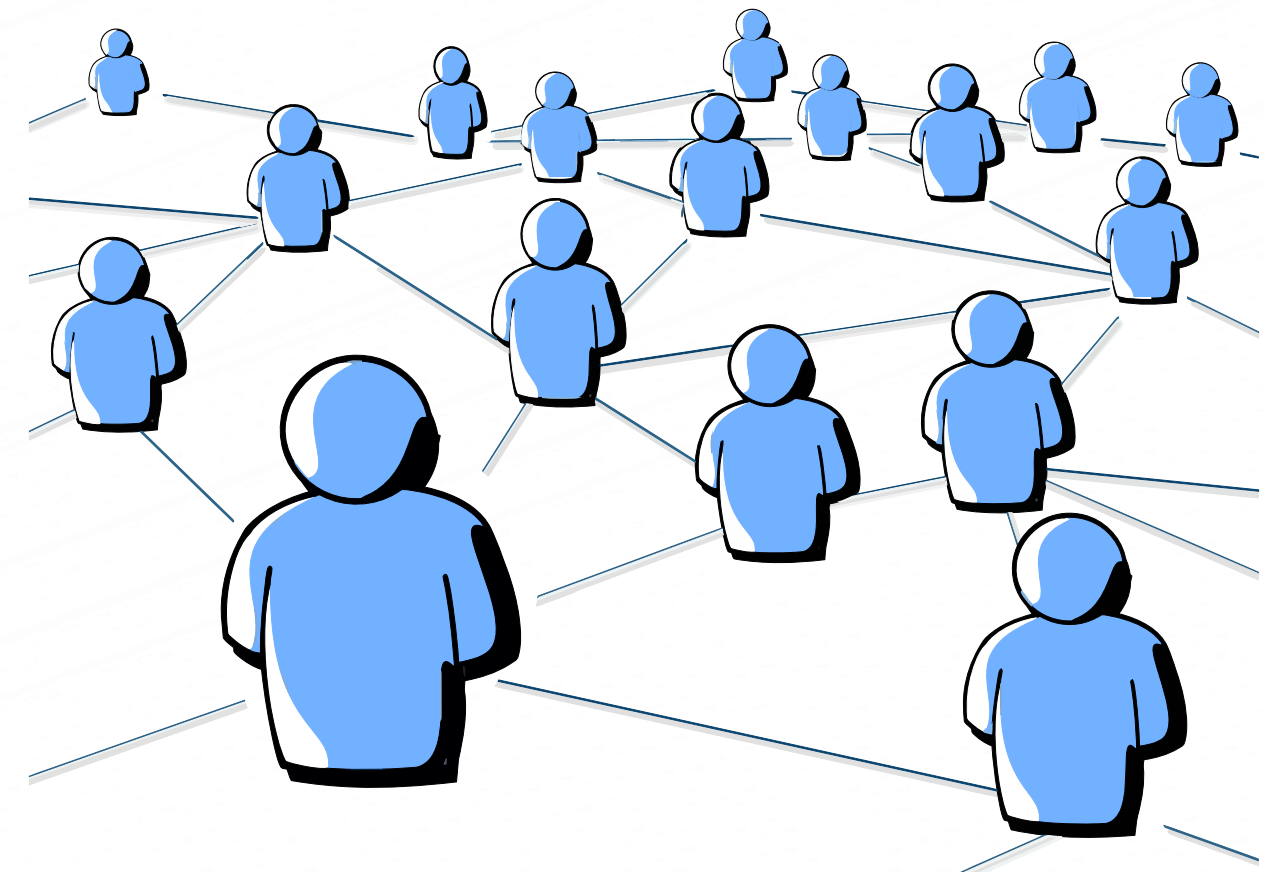


LA COMUNICACIÓN



Comunicare

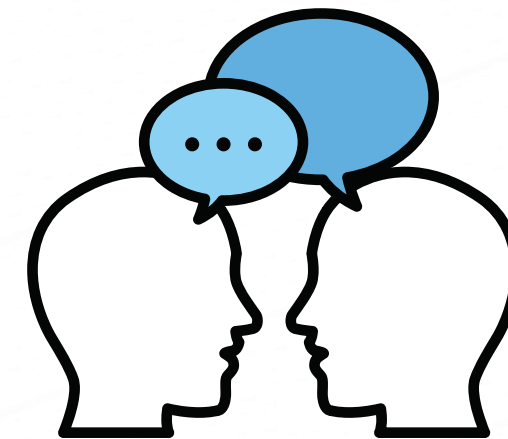
La transmisión e
intercambio de
mensajes entre un
emisor y un receptor



EN EL ÁMBITO SANITARIO



¿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**



**INTÉRPRETES Y
MEDIADORES
INTERCULTURALES
PROFESIONALES**

LA SITUACIÓN ACTUAL

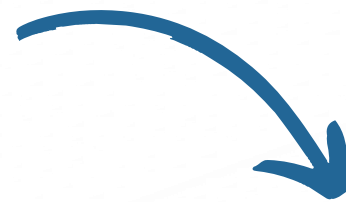
- ONGs
- Intérpretes *ad hoc*. Esto provoca **problemas éticos, de comprensión** y malentendidos.
- Uso de una lengua pivotal (inglés/francés).
- Servicio de teletraducción
- Uso **ineficaz de tecnología** que no funciona con idiomas de menor difusión (mayoritarios entre inmigrantes) y resulta poco eficaz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



ADemás DE LA LENGUA...

SOCIEDADES Y CULTURAS

ELEMENTOS
CULTURALES



CONSEJOS
MÉDICOS



INSTRUCCIONES

PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN CAUSADOS POR LA CULTURA

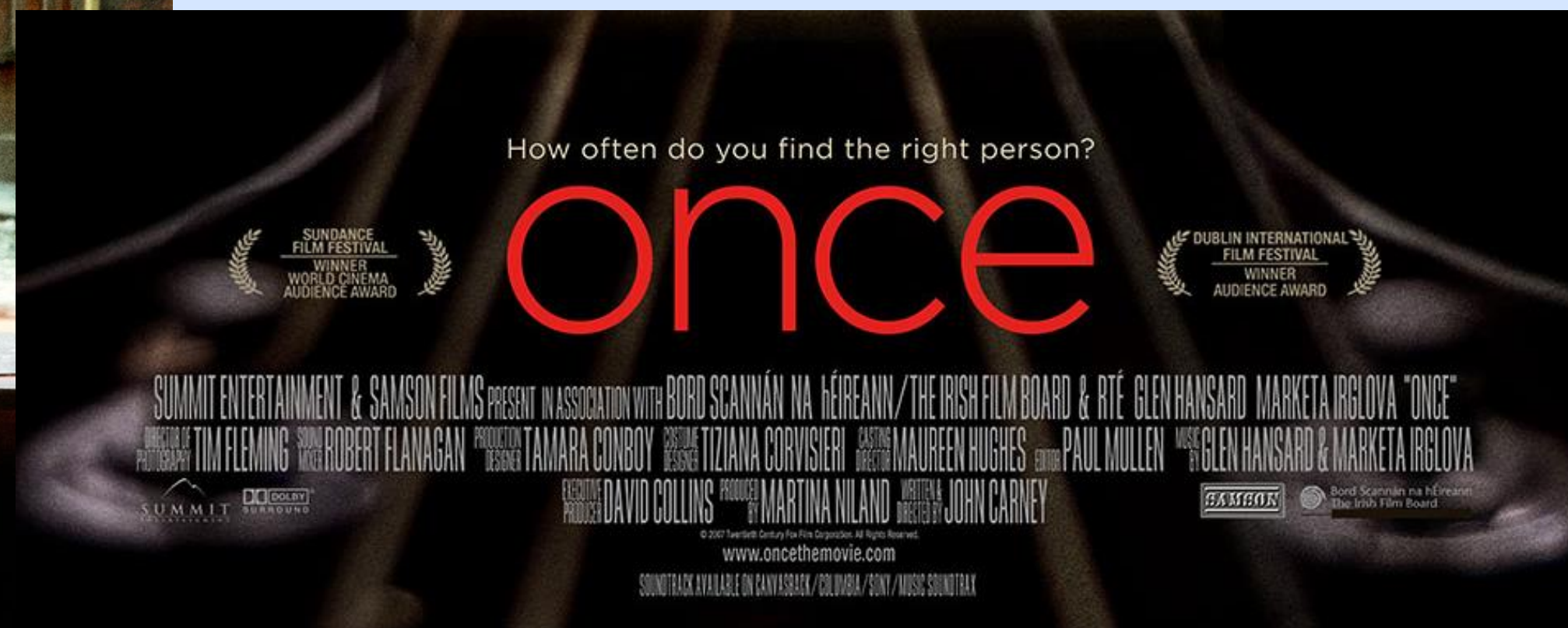
Uso de medicina
tradicional
contraindicada sin
conocimiento del
sanitario

Pacientes que
ocultan información
por motivos de
desprestigio
cultural.

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

Concepciones
distintas de la
salud, el reposo y el
deporte

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.



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

01

FEBRERO

El 3 de febrero entrarán
a trabajar los
intérpretes de

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

02

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

03

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

04

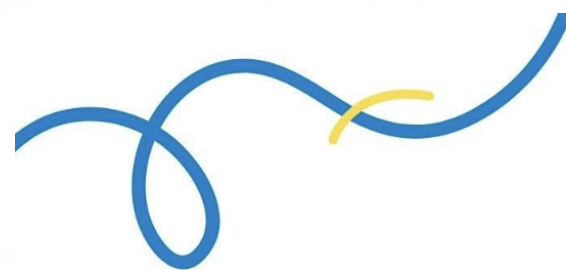
MAYO >

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

INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA



A PARTIR DE MEDIADOS DE MAYO



SOLICITUD DEL SERVICIO DE INTERPRETACIÓN Y MEDIACIÓN INTERCULTURAL (SIMI)

El Servicio de Interpretación y Mediación Intercultural (SIMI) tiene su área principal de trabajo en el Hospital Universitario Ramón y Cajal de Madrid y los centros sanitarios adscritos a este Hospital (antigua ÁREA 4).

Las solicitudes para otros centros sanitarios (ajenos al ÁREA 4 y de otra Comunidad Autónoma) tendrán que ser evaluadas por el equipo de Salud Entre Culturas.

El servicio es con cita previa, que deberá realizarse con la mayor antelación posible (al menos 72 horas de días laborables) rellenando este formulario*. El horario de oficina es de lunes a viernes de 8:00 a 17:00.

- Teléfonos de contacto: 722 140 142 / 622 042 564
- Correo electrónico: info@saludentreculturas.es



DE MARZO A JUNIO (siempre)

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

INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA

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

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





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/>

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



Expertos y profesionales de la interpretación telefónica



Servicio disponible 365 días, 24/7



Más de 70 idiomas disponibles

9025 → Llamar a

dualia

VAMOS A ENTENDER NOS

Telf. Servicio: 943 03 89 00

Att. Cliente: 943 71 56 70

EMPRESA: HOSPITAL LA PAZ

USUARIO: 688846133

Telf. Árabe: 943 715 671

Telf. Inglés: 943 715 672

Telf. Rumano: 943 715 673

Telf. Chino: 943 715 674

codigo → 2'					
IDIOMA - REF.					
INGLES.	1	NORUEGO.	11	HOLANDES	21
FRANCES.	2	SUECO.	12	HUNGARO	22
ALEMAN.	3	CHECO.	13	BULGARO	23
ITALIANO.	4	FINES.	14	BRASILEIRO	24
PORTUGUES.	5	GRIEGO.	15	CHINO-CANT.	25
JAPONES.	6	TURCO.	16	ESLOVACO	26
CHINO-MAND.	7	RUMANO	17	EUSKERA	27
RUSO.	8	UCRANIANO	18	SERV-CROAT	28
ARABE.	9	TAI LANDES	19	DANES	29
POLACO.	10	ESLOVENO	20	COREANO	30
ESPAÑOL	31	WOLOF	32	URDU	33
FARSI	34	LITUANO	35	CATALAN	36
BAMBARA	37	INDI	38	ARMENIO	39
SUNIKI	40	POULAR	41	MANDINCA	42

¡MUCHAS GRACIAS!

carmen.pena@uah.es

