



@INTERCOMSALUD

# LA COMPETENCIA INTERCULTURAL EN LA COMUNICACIÓN interlingüística sanitaria femenina



INTERCOMSALUD

[carmen.pena@uah.es](mailto:carmen.pena@uah.es)



Comunidad de Madrid



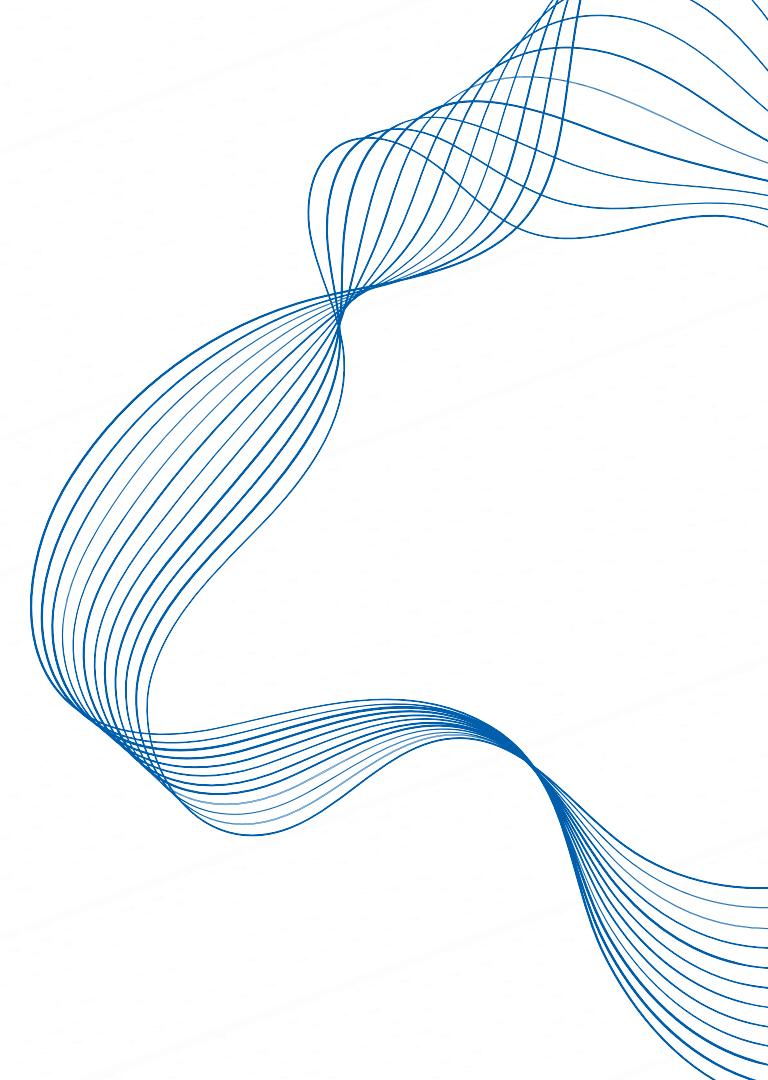
Proyectos de Generación de Conocimiento  
2022

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

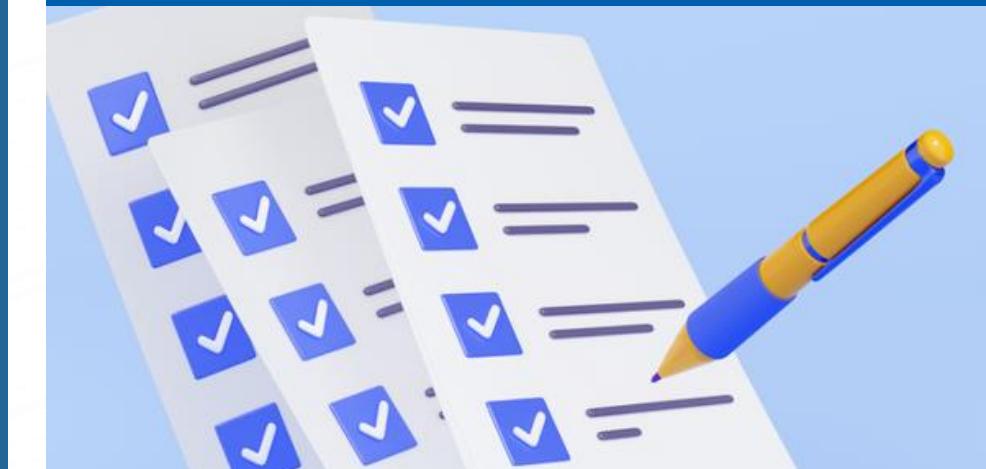
## Grabación



- 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

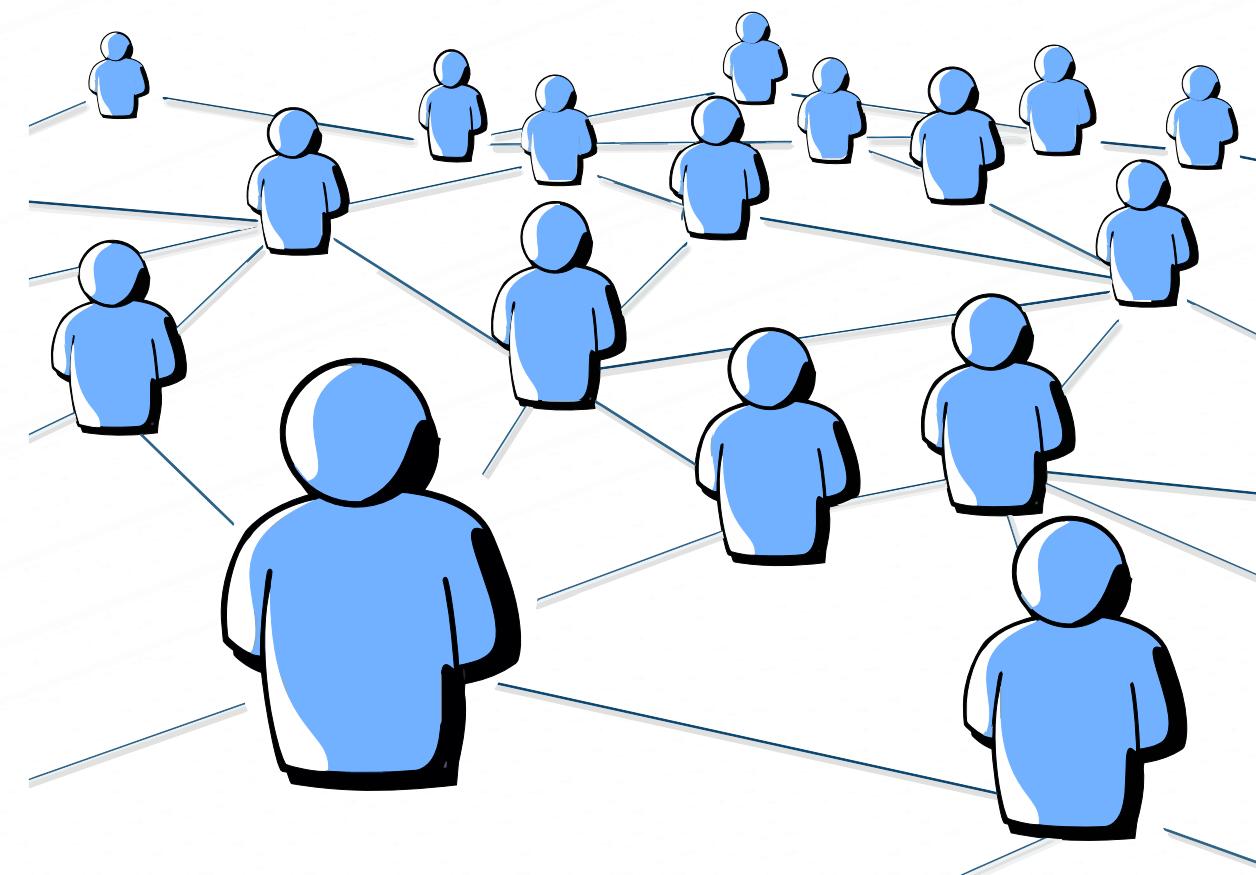
## Encuestas y entrevistas



# LA COMUNICACIÓN

*Comunicare*

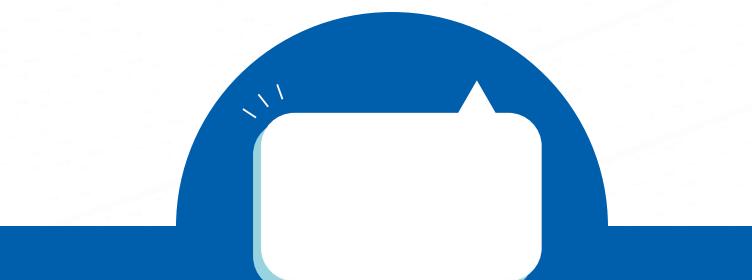
La transmisión e  
intercambio de  
mensajes entre un  
emisor y un receptor



# EN EL ÁMBITO SANITARIO



COMPRENSIÓN  
DEL MENSAJE

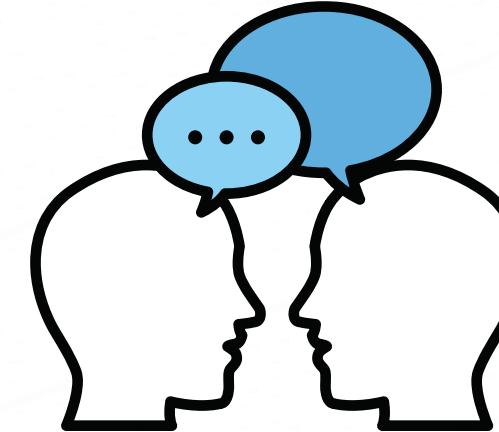


RESPUESTA A LAS  
INSTRUCCIONES Y  
RECOMENDACIONES



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.**

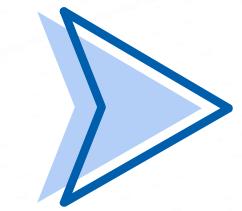
El paciente debe recibir la información de una forma que pueda entender y que se adapte a sus necesidades

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.

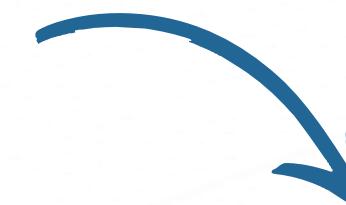


# ADEMÁS DE LA LENGUA... SOCIEDADES Y CULTURAS

ELEMENTOS  
CULTURALES

CONSEJOS  
MÉDICOS

INSTRUCCIONES



# PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN CAUSADOS POR LA CULTURA

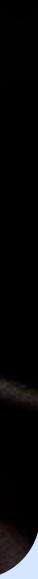
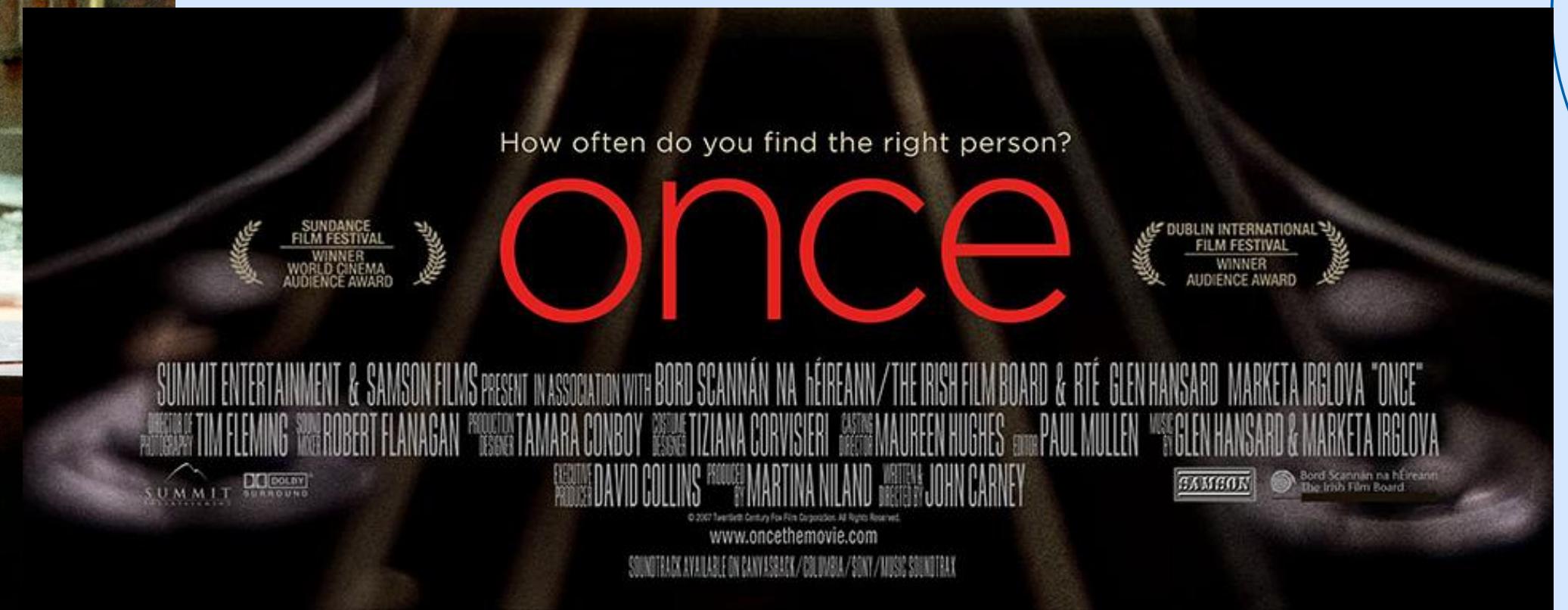
Uso de medicina  
tradicional  
contraindicada sin  
conocimiento del  
sanitario

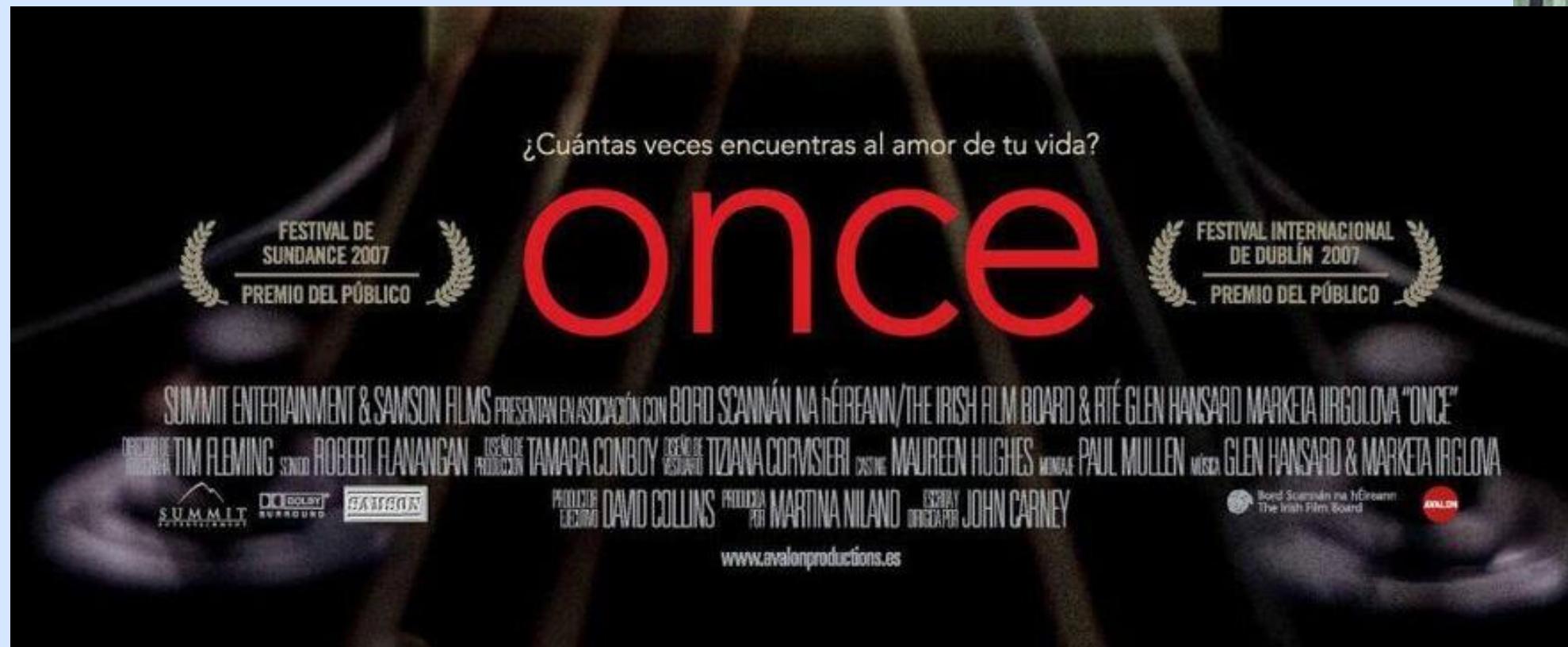
Pacientes que  
ocultan información  
por motivos de  
desprestigio  
cultural.

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.

# 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

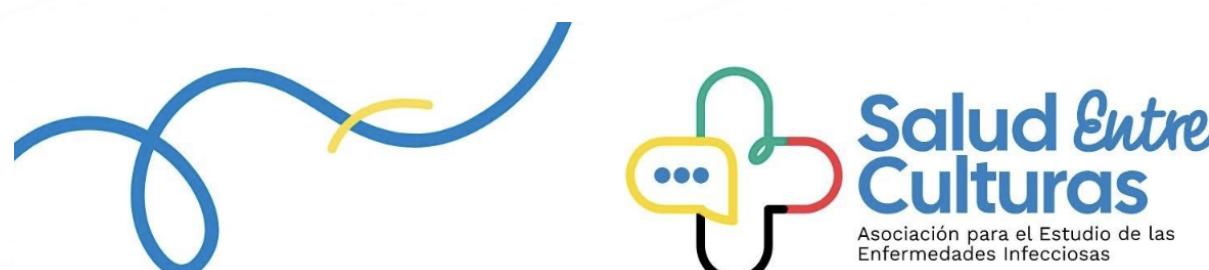
## MAYO >

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

**INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA**



## 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](mailto:info@saludentreculturas.es)

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

## 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



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

 @Mcitisp

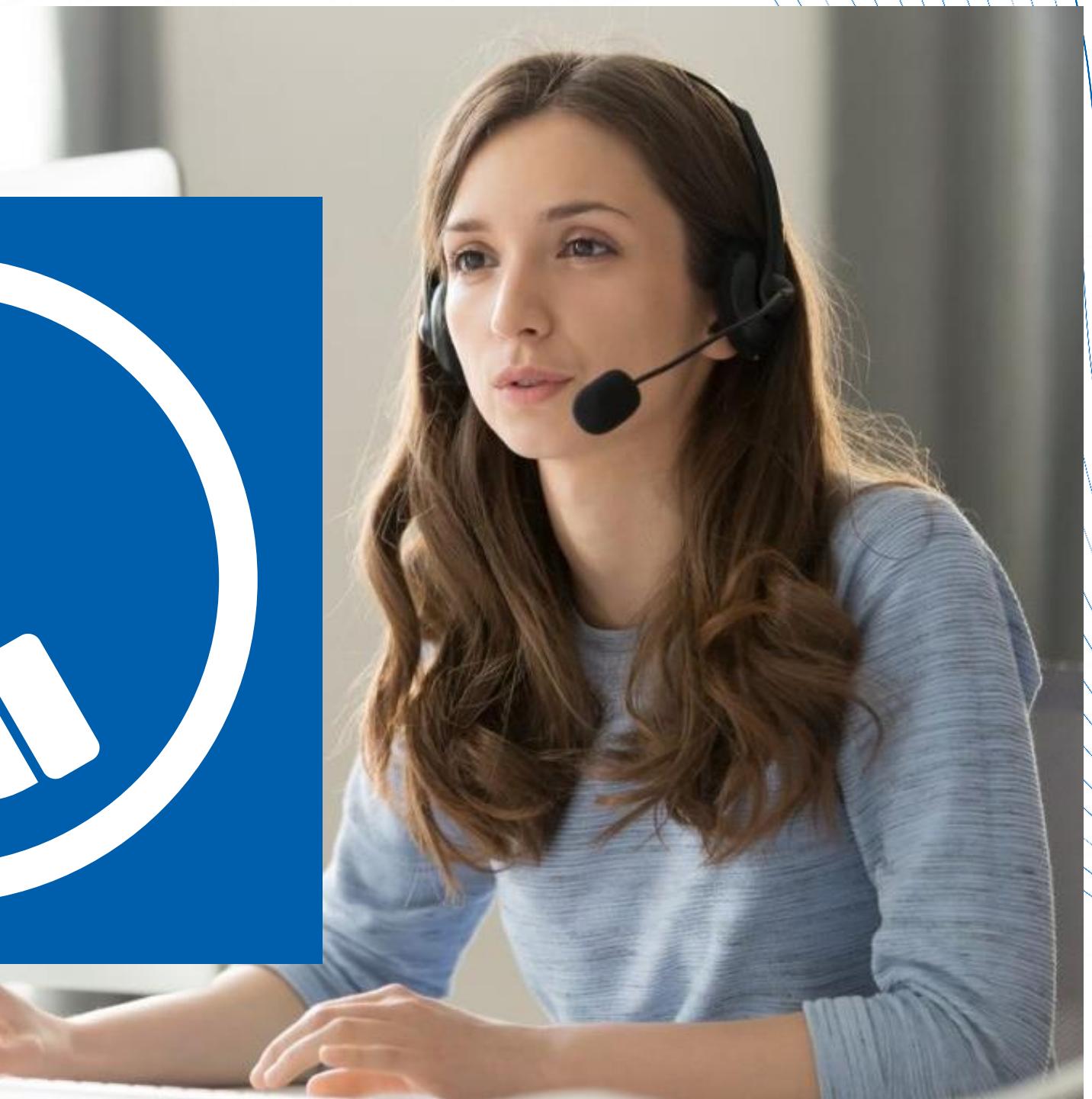
 @Mcitisp

 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



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**

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	TAILANDES	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



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE CIENCIA, INNOVACIÓN  
Y UNIVERSIDADES



AGENCIA  
ESTATAL DE  
INVESTIGACIÓN

