

Diseño de un catálogo de recursos online para la mejora de la comunicación sanitario – paciente inmigrante

Design of an online resources catalog to improve communication between health professional and immigrant patient

María Sandín Vázquez^{1*}, Isabel Río Sánchez², Rosana Larraz Antón¹

¹ Departamento de Ciencias Sanitarias y Médico-Sociales. Facultad de Medicina. Universidad de Alcalá. ² Centro Nacional de Epidemiología. Instituto de Salud Carlos III

Fecha de recepción: 10/04/2012 – Fecha de aceptación: 03/06/2012

Resumen

Introducción. Las dificultades comunicativas presentes entre sanitarios y pacientes inmigrantes obstaculizan el acceso a la atención médica e influyen negativamente en el estado de salud de dichos pacientes. Disponer de recursos que faciliten la comunicación mejoraría la calidad asistencial que recibe este colectivo. **Objetivo.** Presentar el proceso de creación de un catálogo digital de recursos de comunicación online para mejorar con su utilización la comunicación entre profesionales sanitarios e inmigrantes. **Material y Método.** Búsqueda en Internet y posterior selección de recursos para su inclusión el catálogo, y el desarrollo de un portal web destinado a reunir de forma organizada dichos recursos. **Resultados.** Se han incorporado materiales útiles en contexto de la atención en consulta, la Promoción de la salud y la Atención farmacéutica (destacando recursos de ámbitos como salud sexual y reproductiva, atención materno-infantil, Promoción de la salud y comunicación interpersonal). El catálogo ya está disponible en www.saludinmigrantes.es. **Discusión.** Los recursos de comunicación profesional sanitario-paciente inmigrante en distintos idiomas creados en España son escasos y se encuentran repartidos de manera muy dispersa por la red, por lo que un catálogo que los aglutine e incorpore de manera continua y sistemática resulta conveniente y eficaz para mejorar el proceso comunicativo.

Palabras clave: Comunicación intercultural, Inmigrantes, Catálogo de recursos.

Abstract

Introduction. Communication difficulties that appear between immigrant patients and health professionals impede access to health care services and adversely affect the health of this sector of the population. Providing communication resources would be a way to improve the quality of care received by this group. **Objective.** To present the process of creating an online communication resources catalog to improve communication between health professionals and immigrants. **Materials and Methods.** Internet search and resources selection to include it in the catalog, and developing a web designed to collect and to organize these resources. **Results.** Useful materials have been incorporated, related with the context of care in consultation, Health Promotion and the Pharmaceutical care (highlighting areas such as sexual and reproductive health, maternal and child health promotion and interpersonal communication). The catalog is now available in www.saludinmigrantes.es. **Discussion.** The communication resources created in Spain are scarce and widely dispersed across the network, so a catalog that brings them together and incorporate it continuously and systematically is convenient and effective way to improve the communication process.

Key words: Intercultural communication, Immigrants, Resource catalog.

Correspondencia: maria.sandin@uah.es

Financiación: Proyecto financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación en el VI Plan Nacional de Investigación Científica, Desarrollo e Innovación Tecnológica 2008-2011. Referencia: CSO2010-15947.



Introducción

Estudios recientes realizados en España ponen de manifiesto que las dificultades comunicativas que se presentan entre pacientes inmigrantes y profesionales sanitarios obstaculizan el acceso a la atención médica e influyen negativamente en el estado de salud de este sector de la población (Valero, 2008; Valero, 2005; Agència de Salut Pública de Barcelona, 2008) ya que dichas dificultades comunicativas repercuten en el establecimiento de la necesaria relación de confianza médico-paciente, en la calidad de la anamnesis, del diagnóstico, del seguimiento clínico y en el grado de comprensión y cumplimiento del tratamiento prescrito (Hornberg, 1997; Torre, 2006; De Muynck, 2004).

Por otro lado, hay evidencias acerca de cómo una mayor adecuación lingüística y cultural de los servicios sanitarios se asocia a una mejora de la salud de los pacientes extranjeros con competencias comunicativas limitadas, a un aumento en la satisfacción con la calidad de la asistencia recibida, a una reducción del número de visitas y mayor regularidad en el seguimiento, y a una reducción en la duración media de las hospitalizaciones (Torre, 2006; De Muynck, 2004).

El incremento de población inmigrante en nuestro país ha propiciado la búsqueda de soluciones a estas dificultades de comunicación. Una de ellas ha sido la creación de la figura del mediador intercultural como persona con conocimientos de lenguas y culturas extranjeras encargada de mediar en la relación médico-paciente. Sin embargo, la presencia de estos profesionales en centros de salud y hospitales es todavía muy escasa. Algunos centros sanitarios y Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) que prestan atención médica cuentan con traductores o mediadores para salvar las barreras de comunicación, pero incluso en estos contextos, si paciente y mediador no comparten los mismos registros en la lengua de interacción, o no están familiarizados con la terminología sanitaria especializada, ello puede suponer un obstáculo para que se produzca una comunicación efectiva (Putsch 1990; Oliver, 2002). Por otra parte, dada la variedad de orígenes geográficos de los grupos inmigrantes mayoritarios en España, la contratación de mediadores interculturales que cubran el abanico de lenguas maternas de los pacientes parece inviable, más si cabe en este momento de crisis económica. En este escenario, la estrategia habitual que se utiliza en el contexto sanitario consiste en recurrir a un familiar como mediador informal que realice la labor de intérprete ocasional. Ello conlleva el riesgo de que se originen situaciones que supongan una invasión de terceros en la intimidad o se produzcan interpretaciones incorrectas, lo que repercute negativamente sobre los objetivos del proceso comunicativo que se produce entre el profesional sanitario y su paciente (Martín, 2009).





Una estrategia alternativa consiste en utilizar en consulta materiales traducidos. Sin embargo, a pesar de que en la actualidad Internet es un poderoso medio de información y difusión de este tipo de documentación, el grado de acceso por esta vía a este tipo de recursos es escaso, bien por tratarse de materiales no digitalizados, bien por no estar alojados en webs de acceso abierto o por la dificultad de identificación al encontrarse desordenados y dispersos en la Red. Todo ello contribuye a que no resulten fácilmente accesibles para el personal sanitario o a que una parte del mismo desconozca su existencia. En algunos países receptores de inmigrantes se han desarrollado iniciativas encaminadas a solventar estas problemáticas creando portales web que recopilan recursos traducidos útiles en el contexto sanitario (NSW, 2012; HRSA, 2012; The 24 Languages Project; 2012).

Objetivos

Teniendo en cuenta las necesidades anteriormente planteadas, y partiendo de que la solución idónea sería incorporar mediadores interculturales para realizar la función de mejora de la comunicación en el contexto sanitario, en este proyecto se consideró como objetivo principal la creación de un catálogo digital de recursos de comunicación, de acceso universal y gratuito, a fin de facilitar el acceso y conocimiento de este tipo de materiales y promover su utilización en las principales áreas de demanda asistencial, para mejorar con ello la comunicación entre profesionales de la salud e inmigrantes.

Material y método

El proceso de creación del catálogo de recursos en línea supuso el desarrollo de dos líneas de trabajo paralelas: la búsqueda en Internet y posterior selección de los recursos que se incluirían en el catálogo, y el desarrollo de un portal web destinado a reunir de forma organizada dichos recursos.

El análisis de la literatura médica pertinente y la consulta a profesionales sanitarios de distintas áreas para identificar necesidades específicas orientaron el proceso de búsqueda y selección de los recursos. Para ello se diseñó un cuestionario (ver Figura 1) que se envió vía e-mail durante el periodo de marzo - junio de 2011 a un total de 284 direcciones electrónicas de profesionales y centros que prestan atención sanitaria, incluyendo centros de Atención Primaria, hospitales, ONGs, clínicas de interrupción voluntaria del embarazo y farmacias.





Figura 1. Preguntas del cuestionario de diagnóstico enviado a los profesionales sanitarios para identificar necesidades específicas de recursos de comunicación.

<p>1. ¿Qué páginas de Internet utilizas para obtener información relacionada con tu consulta?</p> <p>2. ¿Alguna vez has buscado información en Internet para atender a pacientes inmigrantes con problemas de comunicación?</p> <p>3. Si has respondido sí a la anterior ¿qué tipo de información has buscado y dónde?</p> <p>4. ¿Qué tipo de recursos te parecen más útiles para mejorar los problemas de comunicación identificados?</p> <p>Folletos</p> <p>Pictogramas</p> <p>Traductores on-line</p> <p>Audio</p> <p>Imagen</p> <p>5. ¿Qué documentos traducidos piensas que podrían resultarte de utilidad en tu consulta con pacientes inmigrantes?</p> <p>6. ¿Te resultaría útil un catálogo de recursos de comunicación online con este tipo de material?</p> <p>Explica tu respuesta:</p> <p>Datos personales</p> <p>Edad:</p> <p>Sexo:</p> <p>Centro de trabajo (Centro AP/Hospital/Centro de especialidades/ONG/Clinica IVE):</p> <p>Especialidad (Medicina general/Especialista/Pediatría/Enfermería/Matronas...)</p> <p>Años trabajando en el puesto actual:</p> <p>Correo electrónico:</p>

Con la información recogida se procedió a la búsqueda de recursos en sitios web nacionales y extranjeros de materiales traducidos dispersos en Internet. Respecto a los criterios seguidos para realizar la selección de materiales traducidos a diversas lenguas, en primer lugar se consideró que estos incluyesen traducciones al castellano, inglés o francés además de versiones



en, al menos, otra lengua. Seguidamente, que los contenidos hubieran sido elaborados o supervisados por profesionales sanitarios y, por último, que la presentación del material fuese preferiblemente en formatos aptos para su consulta y descarga sin necesidad de conexión.

El proceso de desarrollo del portal web (destinado a recoger de forma organizada los recursos recopilados en la red) fue el siguiente:

- Instalación de una plataforma CMS (Content Management System o Gestor de Contenidos Web) de código abierto como soporte al catálogo así como los complementos necesarios para su gestión y funcionamiento.
- Configuración de la plataforma y del buscador interno de recursos.
- Optimización de la web a fin de lograr su compatibilidad con diferentes navegadores, mejorar su accesibilidad y la adecuación para realizar consultas desde dispositivos móviles.
- Establecimiento de una taxonomía provisional para la organización de los recursos.
- Diseño del logo identificativo.
- Incorporación de los primeros recursos al catálogo.

Para evaluar el acceso y la utilidad del catálogo, se incorporó un servicio estadístico específico para sitios web, con el que se obtienen, entre otros, los siguientes parámetros:

- Número total de visitantes del catálogo desde su puesta en funcionamiento.
- Número de visitantes únicos y evolución por periodos de tiempo a fin de poder determinar el porcentaje de usuarios que han realizado consultas en el catálogo en más de una ocasión y su asiduidad.
- Número de visitas a cada uno de los contenidos que conforman el catálogo a fin de poder determinar los contenidos más demandados por los usuarios.
- Número de visitantes recibidos desde fuentes externas (motores de búsqueda, enlaces desde otras webs, etc.), así como URL de las fuentes.
- Ubicación geográfica de los visitantes del catálogo.
- Términos de búsqueda que originan las visitas al catálogo desde motores de búsqueda.

- Términos de búsqueda internos, utilizados por los usuarios para buscar contenidos una vez que se encuentran consultando el catálogo.

Con objeto de mantener permanentemente actualizado el catálogo, se está poniendo en marcha un segundo cuestionario en el portal para continuar recogiendo información por parte de los profesionales que lo visitan. Adicionalmente, a través de preguntas abiertas incluidas en este segundo cuestionario, se recogerá su percepción sobre la facilidad de acceso a los materiales y consultas, y el impacto del uso del catálogo en la mejora de la comunicación con los pacientes inmigrantes.

El portal se ha complementado con la creación de espacios en Twitter (<http://twitter.com/#!/saludinmigra/>) y Facebook (<http://www.facebook.com/saludinmigra>) al objeto de que los contenidos publicados en el catálogo resultaran accesibles a los usuarios por múltiples vías y como respuesta a la necesidad de propiciar espacios abiertos al intercambio y la colaboración: crear comunidades de seguidores que colaboren en su difusión, informar sobre actualizaciones y noticias relacionadas con el catálogo, canalizar comentarios y consultas de los profesionales, conocer nuevos recursos y detectar nuevas necesidades.

Resultados

El catálogo de recursos se denomina Salud Inmigrantes, es de acceso libre y gratuito y se encuentra disponible en la dirección www.saludinmigrantes.es (Figura 2). Ha obtenido la certificación de "Web de Interés Sanitario" (WIS) otorgada por "PortalesMédicos.com", así como la de "Web Médica Acreditada", concedida por el Programa de Certificación y Calidad de páginas web de salud, del Colegio Oficial de Médicos de Barcelona. El catálogo se actualiza permanentemente con la incorporación de nuevos recursos.

Los recursos identificados hasta el momento se localizaron principalmente en sitios web de agencias intergubernamentales (Organización Mundial de la Salud (OMS), Unión europea (UE)), de organismos nacionales oficiales (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad; consejerías, servicios e institutos de salud de las diferentes comunidades autónomas), ONGs, organizaciones, sociedades y colegios médicos españoles, así como en portales de hospitales y organizaciones extranjeras.



Figura 2. Portada del catálogo "Salud Inmigrantes", disponible en la URL:

<http://www.saludinmigrantes.es>

INICIO | ¿QUÉ ES SALUD? | PROYECTO | AYUDA | CONTACTO

Idioma: **TODOS**
Tema: **TODOS**
Tipo: **TODOS**
Palabras clave:

Buscar

Todos los recursos | Recursos de trabajo | Novedades | Biblioteca | Enlaces | Mapa del sitio

MEJORES RECURSOS PARA USO EN CONSULTA

- Video animación de parto por cesárea en español**
Animación que muestra y explica el proceso de un parto por cesárea. Autoría: Mª Dolores Rodríguez. Com. Promoción: Salud Inmigrantes.
- Guía de actuación en atención primaria para población inmigrante**
Guía que trata, entre otros temas, la demografía de la inmigración en España.
- Internet: buscador de tradiciones y definiciones en internet**
Software desarrollado desde el Hospital General de Aragón, pensado para facilitar la comunicación.
- Serie de vídeos en español y árabe: 7a terna agrícola, mejor preventa**
Cadena perteneciente a la serie de tertulias agrícolas. Más preventa en español.
- Traductor multilingüe de farmacología español-árabe**
Traductor online multilingüe y no farmacológico español-árabe y viceversa.
- Folleto en español y árabe: Prevención del golpe de calor**
Folleto sobre el golpe de calor en personas inmigrantes de la construcción y áreas públicas y en zonas de ocio.

NOVEDADES EN LA BIBLIOTECA

- Biblioteca: Optimización de la traducción biomédica mediante recursos en línea**
No hay comentarios.
- Biblioteca: Guía de actuación en atención primaria para población inmigrante**
No hay comentarios.
- Biblioteca: Guía de gestión de la diversidad religiosa en los centros hospitalarios**
No hay comentarios.
- Biblioteca: Mediación intercultural en la atención sanitaria a inmigrantes magrebíes**
No hay comentarios.
- Biblioteca: Sistemas de salud en los países de América Latina**
No hay comentarios.
- Biblioteca: Guía para la prevención de drogodependencias en el colectivo inmigrante desde la perspectiva cultural**
No hay comentarios.

NOVEDADES EN LA VIDEOTECA

- Video animación de parto por cesárea en español**
Animación que muestra y explica el proceso de un parto por cesárea. Autoría: Mª Dolores Rodríguez. Com. Promoción: Salud Inmigrantes.
- Cómo usar un preservativo masculino, vídeo en portugués**
Vídeo en portugués de Brasil con subtítulos en español en el que se muestra cómo utilizar correctamente un preservativo masculino.
- Cómo usar un preservativo masculino, vídeo en árabe**
Vídeo en árabe con subtítulos en español en el que se muestra cómo utilizar correctamente un preservativo masculino.

Página 1 de 8 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | Siguiente >

LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA EN SALUD INMIGRANTES NO SUSTITUYE EN NINGÚN CASO A UNA CONSULTA MÉDICA.

Universidad de Alcalá | AMZ | Instituto Aragonés de Salud Pública | CONSEJO DE SALUD | MINISTERIO DE SANIDAD Y CONSUMO

Aviso legal | Créditos | About Area Theme

Salud Inmigrantes se publica bajo licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 3.0 España License. Copyright Salud Inmigrantes. Todos los derechos reservados.



El proceso de rastreo permitió la identificación de recursos de texto, recursos visuales en formatos aptos para imprimir y recursos multimedia en diferentes idiomas. En cuanto a su finalidad, los materiales recogidos en el catálogo se pueden clasificar del siguiente modo:

- Recursos facilitadores de la comunicación directa: documentos de recogida de información en consulta traducidos al idioma del paciente, diccionarios, imágenes, dibujos y pictogramas, herramientas de traducción simultánea, etc.
- Materiales informativos y de Promoción de la salud que actúan de soporte a la comunicación sanitario-paciente: folletos, guías y otros soportes de información en diferentes idiomas y sobre distintos aspectos del sistema sanitario o las conductas de salud.
- Materiales de sensibilización y de formación para personal sanitario sobre comunicación intercultural.

Tabla 1. Recursos incluidos en el catálogo www.saludmigrantes.es en función del idioma, tema y formato (número y %)*

Idioma								
Castellano 68 (70,8%)	Inglés 52 (54,2%)	Árabe 34 (35,4%)	Francés 32 (33,3%)	Chino 27 (28,1%)	Ruso 21 (21,9%)	Rumano 19 (19,8%)	Portugués 17 (17,7%)	Búlgaro 10 (10,4%)
Italiano, Alemán 9 (9,4%)	Polaco 8 (8,3%)	Somalí 6 (6,2%)	Vietnamita Urdu, Griego 5 (5,2%)	Tagalo 4 (4,2%)	Ucraniano Turco 3 (3,1%)	Swahili, Hindi 2 (2,0%)	Húngaro, Holandés, 2 (2,0%)	Wolof, Hausa 1 (1,0%)
Tema								
Ginecología 29 (30,2%)	Pediatría 29 (30,2%)	Promoción de salud 27 (28,1%)	Comunicación interpersonal 19 (19,8%)	Mediación 16 (16,6%)	Farmacia y vacunas 14 (14,6%)	Neumología 13 (13,4%)	ETS y SIDA 12 (12,5%)	Cardiología 11 (11,4%)
Formato de recurso								
Documento PDF 59 (61,5%)	Online 20 (20,8 %)	Video 13 (13,5%)	Imagen 1 (1,0%)	Online y PDF 1 (1,0%)	Video y PDF 1 (1,0%)	Varios formatos 1 (1,0%)		

* Tanto en el apartado "Idioma" como en "Tema" los porcentajes suman más de 100% ya que hay documentos en varios idiomas y que abordan varios temas a la vez.

La Tabla 1 recoge los idiomas, temática y formato de los recursos disponibles hasta el momento. Los materiales incorporados son de utilidad en el contexto de la atención en consulta, la Promoción de la salud y la Atención farmacéutica y abarcan principalmente recursos aplicables en los ámbitos de la salud sexual y reproductiva, la atención materno-infantil, Promoción de la salud y comunicación interpersonal, entre otros. Se ha priorizado la inclusión de contenidos en las lenguas maternas de los grupos inmigrantes no hispanoparlantes mayoritarios en España: árabe, lenguas de Europa del este, chino y lenguas subsaharianas.

El portal web cuenta con diversos sistemas para facilitar la búsqueda de recursos:

- Un buscador interno que permite realizar búsquedas cruzadas por idioma, tema, tipo de recurso y palabras clave y ofrece un listado con todos los recursos que contienen las opciones y/o términos que previamente se hayan especificado.
- Un menú desplegable de categorías que permite realizar búsqueda por áreas de aplicación: Atención Primaria, Cardiología, Farmacia, Neumología, Pediatría, etc.
- Un [mapa del sitio](#) que proporciona una idea general de la organización del catálogo y permite acceder directamente a cada una de sus secciones.
- Un apartado denominado ["Todos los recursos"](#) donde aparece el conjunto de los recursos publicados hasta la fecha organizados por orden cronológico.
- Un listado de entradas relacionadas que acompañan a cada recurso.

El portal también cuenta con espacios donde los usuarios pueden solicitar nuevos recursos no disponibles y notificar la existencia de materiales, de elaboración propia o ajena, considerados de interés, que tras la evaluación pertinente, podrán ser incorporados al catálogo de recursos.

Conclusiones

Como conclusión general del proceso de búsqueda (que todavía se mantienen en marcha) cabe destacar que se identifican algunas deficiencias en la disponibilidad de materiales traducidos de gran trascendencia en el contexto de la salud como, por ejemplo, consentimientos informados o documentos informativos sobre derechos y deberes de los pacientes, temas identificados como necesarios por parte de los profesionales sanitarios.

Además, durante el proceso de búsqueda de materiales para su inclusión en el catálogo podemos destacar que los recursos de comunicación profesional sanitario-paciente inmigrante en distintos idiomas creados en España son escasos y se encuentran repartidos de manera muy

☐

dispersa por la red, por lo que es necesario continuar dicho proceso de manera continua, fomentar el intercambio de recursos y la colaboración entre los profesionales que trabajan en este ámbito y continuar incorporando en el catálogo www.saludmigrantes.es todos los materiales recopilados, para que queden recogidos de forma ordenada y accesible para todos los profesionales del contexto sanitario.

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐



Referencias

- Agència de Salut Pública de Barcelona (2008). La salut de la població immigrant de Barcelona. Barcelona: Agència de Salut Pública de Barcelona.
- De Muynck, A. (2004). Mediación intercultural: ¿una herramienta para promover la salud de las poblaciones inmigrantes? *Quadern CAPS*, 32, 40-46.
- Hornberg, J. et al. (1997). Bridging Language and Cultural Barriers between Physicians and Patients. *Public Health Rep*, 112, 410-417.
- HRSA Cultural Competence Resources for Health Care Providers. EEUU. [Homepage]. Consultado el día 15 de marzo de 2012 de la World Wide Web: <http://www.hrsa.gov/culturalcompetence/index.html>
- Martín Aranaga, I. (2007). Trabajo social con población inmigrante: un enfoque transcultural. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 23, 71-82.
- NSW Multicultural Health Communication Service. Gladesville, Australia. [Homepage]. Consultado el día 15 de marzo de 2012 de la World Wide Web: <http://www.mhcs.health.nsw.gov.au/>
- Oliver Reche, MI. (2002). Comunicación intercultural: comunicándonos con mujeres de otras culturas. *Matronas Profesión*, 9, 21-27.
- Putsch, RW. et al. (1990). Dealing with patients from other cultures. *Clinical Methods*. 3rd Ed. Boston: Butterworths, 1050-65.
- The 24 Languages Project. EEUU. [Homepage]. Consultado el día 15 de marzo de 2012 de la World Wide Web: <http://ethnomed.org/about/related-programs/24-languages-project>
- Torre de la, C. et al. (2006). Control de gestación en inmigrantes. *Anales del Sistema sanitario de Navarra*, 29 Supl.1, 49.
- Valero Garcés, C. et al. (2008). Investigación sobre la calidad de la comunicación en la atención sanitaria al inmigrante. En: Valero-Garcés, C. Y Pena, C. (eds.). *Investigación y Práctica en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos: Desafíos y Alianzas/ Research and Practice in Public Service Interpreting and Translation: Challenges and Alliances*. Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá.
- Valero Garcés, C. et al. (2005). Modos de Comunicación Interlingüística: Traducción en los Hospitales y Centros de Salud. En: Oro, J.M. et al. (ed.) *La Enseñanza de las Lenguas en una Europa Multicultural*. Lugo: Servizo de Publicacións e Intercambio Científico Universidade de Santiago de Compostela.

