

## Mediación Sociosanitaria Intercultural, estrategia de Comunicación en salud en Hospital Universitario Poniente

## Intercultural Sociohealth Mediation, health communication strategy in Hospital Universitario Poniente

María Teresa Segura García<sup>a</sup>, Nivine Alaoui Benabderrahman<sup>b</sup>, Agustín Salas Antolinez<sup>c</sup>

<sup>a</sup> Servicio Andaluz de Salud, El Ejido, Almería, España

<sup>b</sup> Servicio Andaluz de Salud, El Ejido, Almería, España

<sup>c</sup> Hospital Universitario Poniente, Servicio Andaluz de Salud, El Ejido, Almería, España

### Resumen

La Comarca del Poniente es región receptora de población migrante con diversidad lingüística y sociocultural. Esta diversidad en el ámbito sanitario constituye una barrera de comunicación con los pacientes migrantes que determina peores resultados en salud y de equidad en la accesibilidad a la atención sanitaria. Proyecto de Mediación Sociosanitaria Intercultural (MSSI): Con el fin de garantizar una comunicación eficaz entre el paciente y el profesional, en el año 2020 se crea, en Hospital Universitario Poniente, el proyecto MSSI, cuyo objetivo es implantar un modelo de atención con perspectiva intercultural. Durante el periodo comprendido entre 2020 y 2022, la demanda en mediación proviene mayoritariamente del área asistencial, siendo en consultas externas donde más actuaciones se han llevado a cabo: 2020 (63%), 2021 (61,6 %), 2022 (68%); y las más demandadas son presenciales 2020 (86%), 2021 (94%), 2022 (95%). Respecto a la perspectiva de género, el sexo femenino fue el que más actuaciones necesitó: 2020 (67%), 2021 (67%), aunque en 2022 se equilibró la necesidad (54%). Los resultados confirman la necesidad y pertinencia de MSSI en el Servicio de Salud Público de Andalucía para mejorar la accesibilidad equitativa a la atención sanitaria en centros de similares características.

Palabras clave: migración; mediación; interculturalidad; comunicación; salud.

### Abstract

The Comarca del Poniente is a region that receives a migrant population with linguistic and socio-cultural diversity. This diversity, in the healthcare field, constitutes a communication barrier with migrant patients, that determines poorer health outcomes and equality access to healthcare. Intercultural Social and health mediation Project (ISHM): In order to guarantee effective communication between the patient and the professional, in Hospital Universitario Poniente in 2020, was created the ISHM Project, whose objective is to implement a care model with an intercultural perspective. During the period 2020 and 2022, the demand for mediation comes mainly from the care area, with the outpatient area being where most actions have been carried out: 2020 (63%), 2021 (61.6%), 2022 (68%); and the most demanded actions are the face-to-face ones 2020 (86%), 2021 (94%), 2022 (95%). With regard to the gender perspective, the female sex was the one with more needs of actions: 2020 (67%), 2021 (67%), although in 2022 the need was balanced (54%). The results confirm the need and relevance of the ISHM in the Andalusian Public Health Service to improve equal accessibility to health care, in those health care centers with similar population characteristics.

Key words: migration; mediation; interculturality; communication; health.

## Introducción

La población migrante a nivel mundial ha aumentado en las últimas cinco décadas, alcanzando en el año 2020 el 3,6%, según se refleja en el Informe sobre Migraciones en el Mundo (2022, pp. 21-29). Esto ha determinado una diversidad poblacional que supone un reto diario en la atención sanitaria cuando existe una barrera idiomática o sociocultural y puede arrojar resultados en salud negativos.

La realidad de la Comarca del Poniente (Almería), donde se encuentra el Hospital Universitario Poniente, está determinada por una rápida evolución demográfica, diversidad lingüística y cultural que, debido al crecimiento socioeconómico experimentado en la zona, ha propiciado el aumento del número de personas desplazadas de otros países. Según datos del Instituto Nacional de Estadística, la población extranjera es superior al 28%, llegando al 60% en algunos núcleos de población (Instituto Nacional de Estadística, 2021).

Este hospital es el único de la provincia de Almería que cuenta con un profesional dedicado a la Mediación Sociosanitaria Intercultural (MSSI). Este servicio se inició en el año 2007 con el objetivo de dar respuesta a los problemas de comunicación entre los profesionales y pacientes migrantes. Durante años, la discontinuidad de la contratación de este profesional no garantizaba la cobertura del servicio y la demanda existente. Con el tiempo, el escenario diario de profesionales preocupados por la comunicación deficitaria en sus intervenciones con estos usuarios dificultaba la relación con estos y el proceso terapéutico (Mendoza et al., 2019). Por otra parte, los pacientes migrantes estaban en situación de vulnerabilidad debido a la barrera de comunicación y/o sociocultural, las prácticas diferenciadas en salud y los determinantes sociales que incidían negativamente en su proceso asistencial (Schouten et al., 2020). En el año 2020, como mejora innovadora, se pone en marcha la implantación de un nuevo proyecto para garantizar la continuidad del recurso y ofrecer una mediación formal y profesionalizada en el hospital. Posteriormente, en 2022, la Consejería de Salud y Consumo de la Junta de Andalucía convoca oficialmente la plaza de Mediación Sociosanitaria Intercultural, creando el perfil profesional.

En la actualidad, este servicio interviene de manera presencial y/o telefónica, en áreas asistenciales y de administración. El objetivo es permitir una comunicación eficaz entre los profesionales y la población inmigrante, eliminando las barreras idiomáticas y culturales que dificultan el diagnóstico certero y la adherencia al tratamiento.

### *Proyecto de Mediación Sociosanitaria Intercultural*

En el año 2020 se planificó y creó un proyecto de atención al paciente inmigrante con dificultad idiomática. Para ello, se realizó un estudio sociodemográfico de la Comarca de Poniente, una revisión de la literatura en busca de buenas prácticas de la figura de MSSI y se consultaron registros internos del hospital para recogida de datos y creación de indicadores ad hoc definidos en el proceso. Con toda la información recogida, se redactó el proyecto de MSSI. El objetivo general del proyecto de MSSI fue establecer un modelo de atención durante la asistencia hospitalaria a migrantes que encuentren dificultad para la accesibilidad al Sistema Sanitario por barrera idiomática, cultural y/o socioeconómica, facilitando la integración del paciente en su entorno como elemento terapéutico incluyendo en las actuaciones, la perspectiva de género.

### Objetivos específicos

- Asegurar una comunicación eficaz entre los profesionales y pacientes migrantes, eliminando las barreras idiomáticas y culturales y mejorando la adherencia terapéutica.
- Transmitir la información necesaria para mejorar el acceso de la población inmigrante a los servicios hospitalarios y recursos sanitarios.
  - Mejorar las competencias culturales de los profesionales del hospital.
  - Consolidar el recurso de MSSI formal y profesionalizada.
  - Colaborar en la transferencia del conocimiento sobre la MSSI a la comunidad científica.

El proyecto de MSSI contiene el circuito de derivación de pacientes, con el fin de optimizar el recurso. Para la derivación de casos, se establece la hoja de interconsulta y hoja de evolución de la mediación, incluida en la historia clínica del paciente para la recogida de datos, seguimiento y su explotación posterior. La demanda al servicio de

**Hospital  
Universitario  
Poniente: único  
de la provincia de  
Almería que cuenta  
con un profesional  
dedicado a  
la Mediación  
Sociosanitaria  
Intercultural**

mediación puede realizarse a través de interconsulta para actuaciones programadas, o por contacto telefónico, cuando la demanda es urgente. Previamente, el paciente debe ser informado y expresar su consentimiento verbal.

El rol principal de la MSSI es facilitar la comunicación y la relación paciente-profesional. Para ello, su actuación debe incluir tareas de interpretación lingüística, labores de mediación y /o resolución de conflictos debidos a diferencias culturales de las partes implicadas. Así mismo, su papel es importante como agente de salud, cuya actuación permite mejorar la atención asistencial en diferentes ámbitos durante el proceso (experiencia del paciente, humanización, prevención, seguridad del paciente, etc.). Es clave para la detección de los determinantes socioculturales que inciden negativamente en el proceso asistencial garantizando la alianza, la adherencia terapéutica y la continuidad asistencial.

La labor de mediación se desarrolla tanto en el área asistencial como en la administrativa. En la primera, las funciones son: explicar diagnósticos, pruebas, exploraciones o tratamiento, acompañar al paciente dentro de las dependencias hospitalarias, apoyar al personal sanitario cuando se precise coordinación entre niveles asistenciales, etc. Por su parte, en el ámbito administrativo se encarga de proporcionar información referente a la inscripción del recién nacido en el registro, documentación de defunción, necropsia, calendario vacunal, consulta médica ambulatoria, tarjetas sanitarias, derechos y deberes de la ciudadanía, prestaciones sanitarias, etc.

La aportación de mediación en formación e investigación es realizada a través de sesiones formativas a pacientes, familiares y profesionales. Para ello, participa activamente en comisiones de Humanización, Seguridad del Paciente y Violencia de Género del hospital. Además, realiza funciones y actividades de docencia y divulgación en cursos, jornadas y congresos en colaboración con la Universidad de Almería, Escuela Andaluza de Salud Pública, centros de educación secundaria (Formación Profesional), asociaciones de pacientes, otras instituciones públicas y medios de comunicación. La difusión se realiza tanto de manera interna como externa a través de las redes sociales corporativas del hospital a través de la Unidad de Comunicación.

Tras su implantación, los resultados más importantes, muestran que durante el año 2020 se realizaron un total de 631 intervenciones siendo el 86% de forma presencial, y el resto telefónicamente. En las tablas 1 y 2, se puede visualizar que las actuaciones demandadas provenían mayoritariamente del área asistencial: consultas externas sumaban 63%, hospitalización el 23%, mientras en Urgencias y Radiodiagnóstico alcanzaron el 3,65% y 2,70% respectivamente. En este periodo la actividad en el área no asistencial (gestión/administrativa), representaban tan sólo un 3,14%. Durante la pandemia por COVID19 y las recomendaciones de las autoridades sanitarias se produjo una reducción de la actividad asistencial presencial, y la adaptación de MSSI al nuevo contexto pandémico. Durante la fase de confinamiento, y desescalada la mediación se realizó vía telefónica, excepto, en aquellos casos que requirieron una actuación presencial, por ejemplo, la educación diabetológica ofrecida en pacientes pediátricos. En la fase confinamiento se prestó asistencia a 57 pacientes, 16 en unidades de hospitalización y 41 en la zona de consultas externas; y en la fase de desescalada el total ascendió a 58 pacientes, 9 en hospitalización y 49 en consultas externas. El idioma predominante en las intervenciones en mediación fue el árabe con un 97% del total, seguido por el idioma alemán con un 3% y el inglés y francés, ambos con un 2%. Sin olvidar la perspectiva de género, sabedores de la especial vulnerabilidad que puede presentar la mujer migrante con barrera de comunicación, la atención prestada al colectivo femenino ascendió al 67%.

En el año 2021, se realizaron 930 intervenciones, mostrando un incremento de las actuaciones presenciales (94%) y de la demanda en el área asistencial. La actividad registrada alcanzó el 93,5% (consultas externas 61,60%, hospitalización 29,60%, Urgencias 1,80%) mientras que en el área no asistencial se registró un 2,30%. El idioma más usado en las intervenciones fue el árabe con un 93%, seguido por el alemán con un 3% e inglés y francés con el 2%. La actividad presencial se incrementó hasta alcanzar el 94,30% y el sexo femenino se mantuvo en un 67% como principal receptor de la intervención de MSSI.

La figura de la mediación se consolidó en el año 2022 en el hospital, incrementando su actividad hasta alcanzar un total de 1395 intervenciones, de las que el 95% se realizaron de manera presencial, frente a un 5% de

**La labor de mediación entre los profesionales y pacientes migrantes se desarrolla tanto en el área asistencial como en la administrativa**

intervenciones telefónicas, siendo el árabe nuevamente el idioma predominante en las intervenciones registradas, con un 87%. La actividad se concentró fundamental en el área asistencial con un 62%, mientras que el área no asistencial tuvo un incremento del 38% con respecto al año 2021. Respecto al género, se produjo un equilibrio entre hombres (46%) y mujeres (54%) que necesitaron la asistencia de la mediadora (Tablas 1 y 2).

**Tabla 1.** Porcentaje de demandas recibidas en hospitalización por especialidad.

Especialidad	Año		
	2020	2021	2022
Bloque quirúrgico	---*	0,50%	0,50%
Cirugía	---*	1%	4,50%
Dermatología	1%	---*	---*
Digestivo	1%	10%	1,50%
Farmacia	1%	---*	---*
Fisioterapia	---*	0,50%	---*
Ginecología	4%	10%	5,40%
Hospital de día	1%	---*	---*
Medicina interna	4%	14%	11,00%
Medicina tropical	2%	---*	---*
Nefrología	---*	2%	4,00%
Neumología	24%	8,50%	12,97%
Obstetricia	25%	5%	30,00%
Oftalmología	2%	---*	---*
Pediatría	12%	22%	16,10%
Psicooncología	---*	0,50%	---*
Quirófano	3%	---*	---*
Reanimación	1%	---*	---*
Salud mental	4%	11%	10,29%
Traumatología	5%	3%	1,32%
Cuidados críticos	1%	---*	1,34%
Trabajo social	11%	12,00%	---*
Urología	---*	---*	1,08%
Total	100%	100%	100%

---\*: Los espacios aparecen sin datos porque no hubo demanda por parte de la especialidad en cuestión.

**Tabla 2.** Porcentaje de demandas recibidas en Consultas Externas por especialidad.

Especialidad	Año		
	2020	2021	2022
Bloque quirúrgico	1,45%	1,40%	3,80%
Banco de sangre	0,30%	---*	---*
Cardiología	---*	0,40%	---*
Cirugía	1,50%	0,40%	0,60%
Dermatología	0,75%	---*	---*
Digestivo	1,50%	2,20%	3,90%
Farmacia	0,30%	0,60%	0,50%
Fisioterapia	0,30%	0,20%	---*
Ginecología	21,00%	14%	12,05%
Hematología	0,30%	0,40%	1,00%
Hospital de día	1,00%	0,40%	0,33%
Medicina interna	3,00%	4%	6,45%
Medicina tropical	6,00%	2%	1,69%
Nefrología	3,00%	4,5%	6,62%
Neumología	2,10%	3,70%	11,50%
Obstetricia	28,20%	42%	15,00%
Oftalmología	4,00%	3,70%	1,20%
Otorrinolaringología	3,00%	3%	2,00%
Pediatría	14,00%	6%	11,50%
Preanestesia	0,50%	---*	3,80%
Psicooncología	---*	0,20%	---*
Rehabilitación	0,30%	0,60%	1,5%
Salud mental	0,50%	---*	4,20%
Trabajo social	6,50%	3%	8,1%
Traumatología	6,00%	3%	1,0%
Urología	1,00%	4,30%	3,2%
Total	100%	100%	100%

---\*: Los espacios aparecen sin datos porque no hubo demanda por parte de la especialidad en cuestión.

Con el fin de incrementar la mejora de competencias culturales de los profesionales sanitarios, consolidar el perfil formal y profesionalizado en el Sistema Sanitario Público de Andalucía, además de colaborar en la transferencia del conocimiento y aportar a la comunidad científica, se han llevado a cabo numerosas actividades docentes, científicas y divulgativas (Tabla 3):

**Tabla 3.** Actividades docentes, científicas y divulgativas.

Evento	Entidad	Actividad
Día de la Paz	IES Santo Domingo de El Ejido	Conferencia “La Mediación Sociosanitaria” en el Poniente Almeriense
I Jornada Provincial de Salud y Humanización	Hospital Universitario Poniente	Ponencia “La Humanización como estrategia asistencial en entornos multiculturales”
Sesión Clínica para Profesionales	Hospital Universitario Poniente	El Servicio de Mediación Sociosanitaria Intercultural
Docencia	Universidad de Almería	Curso de Mediación Intercultural en contextos de salud
Jornadas de Investigación, Desarrollo e Innovación	Centro Universitario de Enfermería Cruz Roja	Ponencia “Experiencias humanizadoras de la atención sanitaria en entornos de vulnerabilidad”
Editorial Revista	Cuestiones de Fisioterapia	La barrera lingüística y cultural como determinante de salud. Escenario en el que confluyen la Fisioterapia y la Mediación
II Jornadas Profesionales para la Salud	IES La Albaida de Almería	Conferencia “La Mediación Sociosanitaria en el Hospital Universitario de Poniente”
Docencia	REDIsir- Escuela Andaluza de Salud Pública	Curso de Protección Internacional y Derechos Humanos en el contexto sociosanitario
Docencia	REDIsir- Escuela Andaluza de Salud Pública	Encuentro de Intercambio de Buenas Prácticas en atención sanitaria a personas migrantes, refugiadas y solicitantes de protección internacional
Congreso Internacional	Fundación Humans	Comunicación oral: La Mediación Sociosanitaria Intercultural como herramienta de promoción de la participación ciudadana para la toma de decisiones en salud
I Congreso de Seguridad del Paciente	Estrategia Andaluza para la Seguridad del Paciente del SSPA	Comunicación oral: “Mediación Sociosanitaria y Seguridad del Paciente, una alianza necesaria hoy”
Entrevista en medios de comunicación	Diario de Almería	
Entrevista en medios de comunicación	Fisiopodcast	
Entrevista en medios de comunicación	Programa ERACI- Ayuntamiento de Roquetas de Mar	

Finalmente, y a modo de conclusión indicar que desde la implantación de la figura de la mediación en el hospital y gracias a la implementación de los canales de comunicación a través de la hoja de interconsulta, los datos demuestran la pertinencia del servicio como recurso en respuesta a las necesidades de pacientes y profesionales.

La Mediación Sociosanitaria Intercultural en un hospital es un recurso formal y profesionalizado, que más allá de la romper la barrera lingüística, crea entornos de confianza y seguridad para los pacientes y los profesionales. Los resultados confirman la necesidad y pertinencia de la MSSSI en el Servicio de Salud Público de Andalucía para mejorar la accesibilidad equitativa a la atención sanitaria, y la calidad asistencial.

## Referencias bibliográficas

INE. *Instituto Nacional de Estadística*. (s. f.). INE. Recuperado 6 de abril de 2021, de <https://www.ine.es/>

*Informe sobre las Migraciones en el Mundo 2022*. (2020). <https://publications.iom.int/books/informe-sobre-las-migraciones-en-el-mundo-2022>

Mendoza, R., Gualda Caballero, E., & Spinatsch, M. (Ed.). (2019). *La mediación intercultural en la atención sanitaria a inmigrantes y minorías étnicas: Modelos, estudios, programas y práctica profesional: una visión internacional*. Díaz de Santos.

Schouten, B. C., Cox, A., Duran, G., Kerremans, K., Banning, L. K., Lahdidioui, A., Van Den Muijsenbergh, M., Schinkel, S., Sungur, H., Suurmond, J., Zendedel, R., & Krystallidou, D. (2020). *Mitigating language and cultural barriers in healthcare communication: Toward a holistic approach*. *Patient Education and Counseling*, 103(12), 2604-2608. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2020.05.001>