



# LA MEJORA DE LA CALIDAD ASISTENCIAL A LOS INMIGRANTES MEDIANTE EL DESARROLLO DE LA COMPETENCIA CULTURAL

GLORIA LEJARCEGUI GUTIÉRREZ

# II CONGRESO INTERNACIONAL VIRTUAL DE ENFERMERIA CIUDAD DE GRANADA

"Calidad y seguridad del paciente a través del cuidado continuo personalizado"

## LA MEJORA DE LA CALIDAD ASISTENCIAL A LOS INMIGRANTES MEDIANTE EL DESARROLLO DE LA COMPETENCIA CULTURAL

**Autor principal** GLORIA LEJARCEGUI GUTIÉRREZ

**CoAutor 1**

**CoAutor 2**

**Área Temática** CALIDAD DE CUIDADOS EN LA SEGURIDAD DEL PACIENTE EN EL ÁMBITO DE ATENCIÓN PRIMARIA

**Palabras clave** COMPETENCIA CULTURAL ENFERMERÍA TRANSCULTURAL INMIGRANTES

### » Resumen

**INTRODUCCIÓN:** Este trabajo se basa fundamentalmente en la búsqueda y recopilación de la información necesaria para poder desarrollar un Plan de Cuidados específico para personas inmigrantes. Así mismo, se investiga sobre los aspectos necesarios para que el personal de enfermería desarrolle y fortalezca los elementos integrantes de la competencia cultural.

**OBJETIVO GENERAL:**

- Mejorar la calidad asistencial a las personas inmigrantes.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Proporcionar un cuidado holístico, personalizado y culturalmente sensible.

- Mejorar la percepción de los receptores de cuidados hacia los profesionales y servicios de salud.

- Aumentar la adherencia a los tratamientos prescritos y con ello la probabilidad de éxito de dichos tratamientos.

**MATERIAL Y MÉTODOS:** Me he basado en la propia experiencia y en la búsqueda de evidencia científica.

**CONCLUSIONES:** La Competencia Cultural nos ayudará a:

1- Administrar un cuidado holístico, personalizado y más sensible con la forma en que cada individuo se enfrenta al proceso salud/enfermedad.

2- Aumentar la probabilidad de éxito en la promoción, prevención y rehabilitación de la salud en las personas inmigrantes que lo necesiten.

3- Humanizar los cuidados proporcionados.

4- Mejorar la calidad asistencial.

### » Contexto de partida. Antecedentes. Experiencias previas. ¿Dónde se realizó el trabajo? ¿En qué tipo de organización o departamento? ¿Cómo surge? ¿Hay experiencias previas en el área desarrollada?

La competencia cultural es el proceso en el que el profesional de la salud se esfuerza por lograr la habilidad de trabajar eficazmente dentro del contexto cultural del individuo, la familia o la comunidad (Purnell, 1990). Este proceso integra los siguientes elementos: conciencia cultural, conocimientos, habilidades, encuentros y deseos culturales (1).

Así mismo, la competencia cultural es el conjunto de comportamientos, actitudes y políticas que confluyen en un sistema, un organismo o entre profesionales y que permite el trabajo eficaz en situaciones interculturales. La competencia implica la capacidad de funcionar eficazmente como individuo y como organización en el contexto de las creencias, conductas y necesidades culturales que presentan los consumidores y sus comunidades.

En la actualidad, el mundo está inmerso en un proceso de globalización que hace que aumente progresivamente la diversidad cultural de cada país. El número creciente de personas inmigrantes y a las condiciones en que viven muchos de ellos, les hace vulnerables a desarrollar trastornos de diversa índole o a sufrir recaídas. Debido a ello, los profesionales de enfermería debemos ser culturalmente competentes para poder proporcionarles cuidados personalizados, preventivos, terapéuticos y rehabilitadores de calidad (2).

1. Campinha-Bacote J. Competencia Cultural en Enfermería Psiquiátrica: ¿Usted le preguntó las preguntas correctas? Journal of the American Psychiatric Nurses Association. Diciembre 2002. 8(6): 183-187

2. Osorio-Merchán M. B., López Díaz A. L. Competencia cultural en salud: necesidad emergente en un mundo globalizado. Index Enfermería.

Diciembre 2008. 17(4): 266-270. Disponible en:

[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962008000400010&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962008000400010&lng=es).

### » Descripción del problema. ¿Sobre qué necesidades o problemáticas del contexto pretendía actuar el proyecto? ¿Cómo se analizaron las causas de esos problemas? ¿Qué tipo de intervención se realizó? ¿Cómo se cuantificó el problema?

La Enfermería Transcultural fue creada en respuesta a la necesidad de incluir en la práctica enfermera los aspectos relacionados con la diversidad cultural. La dinámica actual de nuestra sociedad, en la que el número de personas inmigrantes aumenta progresivamente, hace que la adquisición y desarrollo de la competencia cultural por parte del personal de enfermería se convierta en un reto para nuestra profesión.

Desde la perspectiva cultural, existen varios modelos enfermeros que nos proporcionan una base conceptual a partir de la cual podamos aplicar cuidados enfermeros culturalmente competentes. Entre dichos modelos destacan los desarrollados por Leininger, Purnell, Spector, y el de Papadopoulos, Tilky y Taylor.

Leininger fue la primera enfermera que conceptualizó la Enfermería Transcultural, basada en la perspectiva antropológica, y propuso el Modelo del Sol Naciente para ilustrar la Teoría de la Universalidad y diversidad del Cuidado Cultural. Esta teoría indica que así como cada persona tiene unas características universales y diversas de acuerdo con su cultura, el cuidado de la salud igualmente tiene semejanzas y diferencias de acuerdo con el contexto cultural en que se encuentre (3).

El desarrollo de la competencia cultural supone para el personal de Enfermería la aceptación y el respeto por las diferencias culturales, sensibilidad para entender cómo esas diferencias influyen en las relaciones enfermero-paciente y viceversa, y habilidad para buscar

estrategias que permitan el logro de los siguientes objetivos:

- Administrar un cuidado holístico, personalizado y más sensible con la forma en que cada individuo se enfrenta al proceso salud/enfermedad.
- Aumentar la probabilidad de éxito en la promoción, prevención y rehabilitación de la salud en las personas inmigrantes que lo necesiten.
- Humanizar los cuidados proporcionados
- Mejorar la calidad asistencial

3. Fernandez Molina M.A., Cibanal Juan L. Modelo Cultural de Madeleine Leininger. En: Fornés Vives J.,Gómez Salgado J., coordinadores. Evolución de los Cuidados Enfermeros en Salud Mental. 1ª ed. Madrid: Editado por Enfo Ediciones para FUDEN; 2008. p.169-182.

» **Soluciones aportadas / Viabilidad / Aplicabilidad. Coste-Beneficio. ¿Cuáles fueron los efectos y cómo se midieron? ¿Hasta qué punto las soluciones aportadas resolvieron el problema?**

El atender a las personas, familias o comunidades desde la perspectiva de la Enfermería Transcultural, implica desarrollar un Plan de Cuidados culturalmente congruente mediante el cual podamos proporcionar cuidados apropiados, competentes y sensibles desde el punto de vista transcultural.

En la práctica profesional, la Competencia Cultural implica la necesidad de un Plan de Cuidados en el que se incluyan los siguientes apartados:

1º) Formación de los profesionales de Enfermería:

- El análisis de su propia identidad y herencia cultural.
- Comprensión de sus propios valores, sesgos y prejuicios culturales.
- Adquisición de conocimientos básicos sobre los valores culturales, creencias y prácticas de la salud de los receptores de cuidados de otras culturas.

2º) Valoración Cultural:

La valoración cultural se define como la identificación sistemática de las creencias, valores, símbolos y prácticas culturales del cuidado para individuos o grupos con el fin de:

- Descubrir patrones y significados del cuidado y de la salud.
- Obtener una información holística.
- Identificar áreas de conflicto o "choque" de cuidados.

Las áreas a valorar serán:

- Historia y orígenes culturales del paciente.
- Comunicación: modelos y formas.
- Valores: visión del mundo, actitudes
- Sistemas sociales: económicos, políticos
- Relaciones: modelos, conductas, roles
- Alimentación: tipo de dieta, hábitos de comida
- Religión y magia.
- Creencias: salud-enfermedad.

3º) Planificación de Cuidados Transculturales:

La planificación de cuidados transculturales tiene como objetivo el adaptar los planes de cuidados, en la medida de lo posible, a las costumbres culturales y necesidades idiomáticas.

Para ello se tendrán en cuenta aspectos como: dieta, tratamientos, indumentaria, exploración física, modo de informar (consentimientos informados traducidos, necesidad de mediadores)

4º) Mantener una actitud respetuosa, abierta, flexible y dinámica hacia los receptores de cuidados de otras culturas, con el fin de establecer una sólida relación terapéutica que posibilite una buena adherencia a los tratamientos prescritos. Ello hará que aumente la probabilidad de éxito en la promoción, prevención y rehabilitación de la salud de las personas inmigrantes receptoras de nuestros cuidados.

» **Barreras detectadas durante el desarrollo.**

La búsqueda de evidencia científica sobre la aplicabilidad de un plan de cuidados enfermeros específico para personas inmigrantes se ha visto reducido a hallazgos de estudios teóricos sobre el tema.

» **Oportunidad de participación del paciente y familia.**

A la hora de proporcionar cuidados enfermeros competentes desde el punto de vista transcultural, es muy importante la participación activa del paciente y de su familia en el tratamiento, ya que ellos serán la fuente principal de la que podamos extraer la información necesaria para adaptar a su cultura todos los cuidados estandarizados que están preestablecidos.

» **Propuestas de líneas de investigación.**

Es necesario investigar más no sólo sobre los aspectos que el personal de Enfermería debe desarrollar para adquirir la competencia cultural, sino que además es fundamental profundizar en el esfuerzo que representa para los profesionales de la Enfermería, el modificar planes de cuidados estandarizados y listos para aplicar por otros en los que se incluya la identificación de las diferencias y similitudes de cuidado entre las diferentes culturas.