

IV CONGRESO INTERNACIONAL VIRTUAL DE ENFERMERÍA Y FISIOTERAPIA CIUDAD DE GRANADA

"La Atención Especializada en la Seguridad del Paciente"

MULTICULTURALIDAD EN EL SISTEMA SANITARIO.

Autor principal MARÍA DOLORES CAMPOS NAVARRO

CoAutor 1 FLORA SÁNCHEZ LÓPEZ

CoAutor 2 ELENA MARTIN QUIRANTES

Área Temática La Seguridad del Paciente en el área de Enfermería Obstétrico-Ginecológica

Palabras clave Sector de asistencia salud Health Care Sector Cultura culture

» Resumen

Entender y ser entendido es un derecho, no un privilegio, recogido en la Declaración de los Derechos Humanos y en la Constitución Española. La mediación intercultural es imprescindible para garantizar la integración social de la población inmigrante que, en ocasiones, encuentra barreras en el acceso a los servicios y recursos públicos.

El nacimiento de un hijo es algo muy importante en la vida de una mujer. La falta de entendimiento puede generar una mala experiencia, por lo que se debería contar con el servicio del mediador intercultural dentro de las salas de partos. Esta figura normalmente la desempeña la pareja o bien algún familiar, en caso de no ser así, se debería utilizar dicho servicio.

» 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?

En los últimos años, el fenómeno migratorio se ha convertido en uno de los temas sociales de mayor interés, preocupación y debate público en España. Ello se debe al hecho de que desde mediados de los años noventa España se ha convertido en destino importante para inmigrantes provenientes del norte de África, del continente americano, del este de Europa y de otras partes del mundo. La intensidad de estos flujos migratorios ha ido en aumento, convirtiendo a España en uno de los países de la Unión Europea que más ha contribuido al aumento de su población.

Esta situación en nuestro país conlleva nuevas necesidades de interacción comunicativa, tanto interlingüística como intercultural, ante las cuales es preciso llevar a cabo acciones sociales y formativas.

Es necesario y urgente trabajar en común para que la convivencia entre los de aquí y los de fuera sea pacífica, enriquecedora, agradable y positiva.

La multiculturalidad refleja una diversidad cultural, lingüística y religiosa en una misma sociedad. Plantea el reconocimiento de las diferencias basado en los principios de igualdad y derecho a la diferencia. Mientras que la interculturalidad va más allá, plantea relaciones interétnicas,

» 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?

Por la cantidad de inmigrantes que hay actualmente en nuestro país, se produce un problema en el sistema sanitario por ser personas que provienen de contextos culturales diferentes. La representación cultural de la salud, la enfermedad y la curación difiere entre las diversas culturas que conviven actualmente. Los estilos de vida y las escalas de valores de cada grupo cultural y étnico, pueden explicar las diferencias que aparecen cuando sus individuos enferman, tanto desde la perspectiva física como desde la psíquica.

En el ámbito de la salud aparecen también importantes resistencias al cambio de las concepciones tradicionales culturalmente arraigadas en nuestra sociedad.

Otro de los problemas que surgen son los vinculados a la traducción y la interpretación cuando los pacientes y los profesionales hablan idiomas diferentes.

El mediador intercultural es algo más que traductor-intérprete. Entendemos la mediación intercultural como un proceso que contribuye a mejorar la comunicación, la relación y la integración intercultural entre personas o grupos presentes en un territorio, y pertenecientes a una o varias culturas, y con códigos culturales diferentes.

Es la intervención de una tercera parte, con capacidad para dar a conocer las claves, las representaciones culturales y sociales de los actores implicados, para superar situaciones de desconocimiento e incomunicación, conflicto de valores o intereses, o la existencia de diferencias o desigualdades, en orden a construir un nuevo marco común de convivencia.

Los principios de la mediación intercultural:

- Voluntariedad, co-protagonismo y legitimación de las partes.
- Ayuda a las partes como finalidad central de la mediación.
- No obligatoriedad para los participantes de acatar o aceptar las intervenciones del mediador/a.
- Confianza de las partes en el mediador/a y en el procedimiento.
- Flexibilidad, equidistancia e imparcialidad técnica del/la mediador/a.
- Recontextualizar el conflicto o la situación, para favorecer la cooperación de las partes.

En cuanto al perfil de la figura mediadora intercultural, vemos que son profesionales:

- Con formación en conocimientos, habilidades y actitudes específicas en mediación intercultural, interpretación lingüística y sociocultural, negociación y mediación para la prevención, resolución y transformación de conflictos culturales, ámbitos de intervención.
- De preferencia, aunque no únicamente, pertenecen a los colectivos de referencia.
- Con experiencia de participación social.
- Con dominio de la lengua de la sociedad mayoritaria y de la lengua de la comunidad autónoma donde trabajan, así como de otra lengua de las minorías con que se medie.
- Polivalentes, con tendencia a la especialización.
- Con una trayectoria personal de interculturalidad, es decir, que encuentran articulaciones entre dos o más códigos culturales, en una búsqueda de compromisos y negociación interior.
- Con capacidades personales tales como flexibilidad, equilibrio emocional, humor, y habilidades para la interacción, para involucrarse y tomar distancia.

- Facilitar la comunicación entre personas/grupos de culturas distintas.
 - Intervenir en la prevención, resolución y transformación de conflictos y tensiones interculturales.
 - Asesorar a los agentes sociales en su relación con los colectivos minoritarios en temas de interculturalidad, diversidad cultural (cultura, inmigración) y relaciones intercomunitarias.
 - Promover el acceso a los servicios y recursos públicos y privados.
 - Construir ciudadanía y acompañar activamente los procesos de integración.
 - Favorecer la participación social y comunitaria.
- Todas estas funciones pueden desarrollarse en cualquier ámbito de intervención: educación, salud, trabajo, jurídico, social, comunitario

Se ha realizado una búsqueda bibliográfica para conocer cómo se encuentra el tema de la mediación intercultural en el Sistema Sanitario.

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

El marco legal en el que queda reflejado el derecho a la salud en España es:

Constitución Española

Art. 43: Derecho a la protección de la salud. Compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios, fomentarán la educación sanitaria, la educación física y el deporte.

Art. 49 : Los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos.

Ley General de Sanidad 14/1986

Establece que son titulares del derecho a la protección de la salud y a la atención sanitaria todos los españoles y los ciudadanos extranjeros que tengan establecida su residencia en el territorio nacional.

Ley Orgánica 4/2000, de 11 de Enero, sobre derecho y libertades de los extranjeros en España y su integración social.

Los extranjeros menores de 18 años que se encuentren en España tienen derecho a la asistencia sanitaria en las mismas condiciones que los

» **Barreras detectadas durante el desarrollo.**

Actualmente en los hospitales se está trabajando con intérpretes en lugar del mediador intercultural, esta figura sería buena para los pacientes ya que no solo tienen en cuenta el idioma, sino también el contexto cultural.

El proceso de embarazo, parto y puerperio es vivido de forma diferente en cada cultura, por lo que sería interesante que los profesionales de salud realizaran cursos para conocer las diferentes culturas.

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

Es necesario que en los Hospitales se potencie la figura del mediador intercultural en los programas de salud, ya que se podrán establecer canales fluidos de conocimiento mutuo entre personal sanitario y usuarios, así como facilitar las relaciones interculturales y superar las barreras lingüísticas.

» **Propuestas de líneas de investigación.**

Se deben emprender más líneas de formación destinadas a profesionales de la salud con objeto de conseguir que se produzca un cambio de actitud frente a la diferencia étnica y cultural.

Es necesario para la consolidación de sistemas sanitarios adaptados a la diversidad cultural que la figura del mediador intercultural se encuentre presente en los programas de atención a la salud, con el fin de superar situaciones de desconocimiento e incomunicación, conflicto de valores o intereses, o la existencia de diferencias o desigualdades, en orden a construir un nuevo marco común de convivencia.

» **Bibliografía.**

Plan para la integración social de las personas inmigrantes de la región de Murcia 2006-2009.

Iniesta C, Sancho A, Castells X, Varela J. Hospital orientado a la multiculturalidad. Experiencia de mediación intercultural en el Hospital del Mar de Barcelona. Med Clin (Barc). 2008;130(12):472-5

Sales Salvador D. Mapa de situación de la traducción/interpretación en los servicios públicos y la mediación intercultural en la Comunidad Valenciana y la Región de Murcia. Volumen Monográfico. 2006: 85-109