

# REVISTA SALE A LA CALLE LA ACCIÓN MEDIADORA EN EL HOSPITAL RAMÓN Y CAJAL. INTERVENCIÓN CON POBLACIÓN INMIGRANTE EN EL PROGRAMA “NUEVOS CIUDADANOS, NUEVOS PACIENTES” MEDIATION ACTIONS AT THE ‘RAMON Y CAJAL’ HOSPITAL. INTERVENTIONS AMONG THE MIGRANT POPULATION UNDER THE “NEW CITIZENS, NEW PATIENTS” PROGRAMME

**Laura Puyol Gil y Rocío Martín Galacho**

Mediadoras y Redactoras de “Revista de Mediación”

**Resumen:** La mediación intercultural dentro del sistema sanitario fomenta el acceso del colectivo inmigrante a los servicios públicos, apoyando su integración y facilitando la adhesión y el seguimiento de los tratamientos.

Las acciones mediadoras que en diferentes hospitales, centros de salud y organizaciones no gubernamentales se están llevando a cabo en la actualidad ejercen una labor preventiva en la aparición de conflictos entre el colectivo inmigrante y el sistema sanitario del país donde residen.

Los ejes de actuación fundamentales de esta acción mediadora residen en la información al inmigrante, sensibilización a la población, formación a profesionales y traducción e interpretación.

**Abstract:** Intercultural mediation in the health system allows immigrants to access public services by supporting their integration, making the acceptance and the follow-up of treatments easier.

The Mediation actions that are currently carried out by hospitals, health centres and NGOs have a prevention approach to the conflicts that might arise between immigrants and the health system in the country where they are settled.

The main action lines of this mediation action draw upon the information given to migrants, awareness raising among the population, training of professionals, and translation and interpreting.

**Palabras Clave:** acción mediadora, inmigración, sistema sanitario, información, integración, sensibilización sanitaria, formación a profesionales, diferencias culturales, traducción e interpretación.

**Key Words:** mediation action, immigration, health system, information, integration, health awareness raising, training of professionals, cultural differences, translation and interpreting.

## 1. MEDIACION INTERCULTURAL EN EL AMBITO SANITARIO

Cuando pensamos en la posibilidad de comunicarnos con una persona que no habla nuestro idioma, cuya concepción de la salud y de la enfermedad, su historia vital, sus costumbres, sus creencias y mitos no coinciden con nuestros códigos culturales; y le sumamos un desarraigo familiar y social importante y nos movemos en un contexto como es el sanitario, nos podemos hacer a la idea de la importancia de la intervención con población inmigrante en temas de salud.

Es por ello que cuando hablamos de interculturalidad en esta esfera nos referimos a una realidad en la que los inmigrantes con los que se trabaja proceden de países en vías de desarrollo y poseen unas características personales, familiares y sociales que requieren de un apoyo específico no sólo en lo referente a las diferencias en cuanto a la lengua sino en la comprensión mutua de aquellos aspectos que por cuestiones culturales lo requieran.

Así, a la hora de llevar a cabo la acción mediadora con la población inmigrante se tienen en cuenta las características particulares de cada cultura teniendo en cuenta además del idioma todo el bagaje cultural con el que acuden a los servicios de salud. Así, la conciencia de enfermedad en personas de uno u otro país de procedencia es diferente, los factores condicionantes del nivel de salud; estilos de vida, situación económica, nivel educativo, y situación legal, la patología presentada o el abordaje de la salud hace necesario adaptar la intervención a dichas características y modular la misma en consecuencia.

La labor preventiva que ejerce la llamada mediación intercultural facilitando la comunicación y el acercamiento entre grupos culturalmente diferentes limita la aparición de conflictos, fomentando el acceso a los servicios públicos del colectivo de inmigrantes, apoyando a su integración y facilitando la adhesión y el seguimiento de los tratamientos.

Es por ello que en los últimos años se están realizando acciones mediadoras dentro de este ámbito tanto en hospitales y centros de salud como en organizaciones no gubernamentales, fomentando así el que la información relacionada con temas de salud llegue a la población inmigrante facilitando el acceso de la misma al sistema de salud, y previsiblemente dicha acción mediadora irá en aumento en los próximos años dada su importancia y el impacto positivo que tiene.

## 2. MARCO JURIDICO EN LA ATENCIÓN SANITARIA A POBLACION INMIGRANTE

El marco jurídico en el que se basa la intervención dentro del ámbito sanitario viene comprendido en normas jurídicas básicas como son la Constitución Española que reconoce el derecho a la protección de la salud, comprometiéndose los poderes públicos a organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios. La Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad señala que todos los ciudadanos tienen derecho al respeto de su personalidad, dignidad humana e intimidad sin que pueda ser discriminado por razones de raza, de tipo social, de sexo, moral, económico, ideológico, político o sindical, a la información sobre los servicios sanitarios a que puede acceder y sobre los requisitos necesarios para su uso. La Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud señala en su artículo 3 que las Administraciones públicas orientarán sus acciones en materia de salud incorporando medidas activas que impidan la discriminación de cualquier colectivo de población que por razones culturales, lingüísticas, religiosas o sociales tenga especial dificultad para el acceso efectivo a las prestaciones sanitarias del Sistema Nacional de Salud.

Éstas y otras cuestiones que recogen las normas jurídicas son especialmente importantes a la hora de plantear el trabajo con la población inmigrante dando especial importancia a que éstos reciban la información relacionada con su salud de manera adecuada y comprensible y trabajando desde las autoridades en tareas de sensibilización sanitaria dirigidas especialmente a población inmigrante y a los profesionales de la salud que trabajan con dicha población.

## 3. "PROGRAMA NUEVOS CIUDADANOS NUEVOS PACIENTES"

### 3.1. CREACIÓN

El servicio de mediación intercultural del Hospital Ramón y Cajal dentro del Departamento de Salud Pública cuenta con un programa denominado Nuevos Ciudadanos Nuevos Pacientes formado por un equipo multidisciplinar que desde los orígenes trabaja con población inmigrante en este contexto. Los profesionales que forman el equipo son:

**Miriam Navarro:** médico de familia y coordinadora del equipo.

**Anne Guionnet:** psicóloga y terapeuta familiar.

**Bárbara Navaza:** mediadora intercultural e intérprete, licenciada en traducción e interpretación, Máster en comunicación intercultural (Universidad de Alcalá de Henares), Especialista en Información Internacional y Países del Sur (Universidad Complutense)

**Laura Estévez:** mediadora intercultural y licenciada en traducción e interpretación. Máster en comunicación intercultural (Universidad de Alcalá de Henares)

**Yenith Quintero:** ingeniera informática y mediadora intercultural.

**Nadia Beltrán:** enfermera y antropóloga

El nacimiento de esta acción mediadora con población inmigrante en el ámbito sanitario se produjo en el año 2006 desde la

**¿Por qué es importante hacerse los análisis de sangre?**

Es la única manera de saber si estás infectado por el VIH. Aunque no tengas tarjeta sanitaria puedes hacerte ésta y otras pruebas, de manera gratuita, en el Hospital Ramón y Cajal.

**¿Por qué me sacan tanta sangre?**

Cuando acudes al hospital, además de hacerte la prueba del SIDA, te hacen una analítica general para comprobar si tienes algún otro problema de salud.

En total pueden sacarte 4 ó 5 "tubitos" de sangre. ¿Por qué?

Porque cada tubito de sangre se envía a un laboratorio que estudia una cosa distinta.

Pero, ¡no te preocupes! Debes saber que nuestro cuerpo produce de nuevo la sangre y en seguida volverás a tener la misma cantidad que antes.

Y ten paciencia, pues los resultados tardan varios días.

**¿Y si tengo el VIH?**

- Tienes que evitar transmitirlo.
- Acude a tu médico. Existe tratamiento.

Y recuerda que:

- Puedes llevar una vida NORMAL.
- Puedes trabajar.
- Puedes tener relaciones sexuales con preservativo.

**Hospital Ramón y Cajal**  
 Consulta de Medicina Tropical  
 Servicio de Enfermedades Infecciosas  
 Ctra. de Colmenar, Km. 9,1  
 28034 Madrid  
**Tel: 91 336 81 08**

Edificio Consultas Externas  
 METRO: Begoña (línea 10)  
 TREN: Estación Ramón y Cajal  
 BUS: 135 (Plaza Castilla)

**¿Qué es el SIDA?**



El SIDA es una enfermedad causada por el Virus de la Inmunodeficiencia Humana (VIH) que afecta a nuestro sistema inmunológico (el encargado de protegernos frente a las infecciones).

unidad de medicina Tropical del Hospital Ramón y Cajal. Desde la Universidad de Alcalá de Henares, un grupo de alumnos formados en Comunicación intercultural comenzaron a realizar prácticas de interpretación en consulta con inmigrantes subsaharianos. Los idiomas utilizados por dichos inmigrantes eran el inglés, francés y portugués principalmente. La función de estos alumnos era además de la traducción lingüística en sí del idioma hablado por el inmigrante, la interpretación en consulta con los matices de mediación intercultural en los casos de conflicto por no entendimiento debido a temas culturales entre médico y paciente. El mediador podía intervenir para llegar a un acuerdo, sin embargo los límites de dicha intervención no están aún definidos siendo un tema discutido hasta el momento.

La no existencia de plazas de mediadores reconocidas dentro del hospital sumada a las necesidades detectadas por el colectivo inmigrante, impulsaron a la Doctora Miriam Navarro a la elaboración de un programa de prevención de VIH culturalmente adaptado para inmigrantes subsaharianos donde los mediadores interculturales podían ejercer una labor esencial y necesaria. Dicho programa financiado por el Plan Nacional Contra el Sida se encargaba de transmitir una información esencial teniendo en cuenta las diferencias culturales y lingüísticas que hasta ahora constituían

una barrera entre las dos culturas.

Mediante una investigación cualitativa, comenzaron a investigar conocimientos, actitudes y prácticas (encuestas CAP) que tenía este colectivo específico sobre el VIH para así elaborar un material de información que llegase a ellos de manera clara y directa. Teniendo en cuenta que muchos de ellos no sabían leer introdujeron imágenes además de texto en unos trípticos con el fin de que todos ellos recibiesen una información lo más completa posible sobre el VIH.

Más adelante comenzaron a dar charlas de prevención de VIH en diferentes ONGs. Antes de cada charla, pasaban una encuesta elaborada con la información de la investigación cualitativa que habían realizado anteriormente. Un mes después aproximadamente volvían a reunir al grupo que había recibido la charla para realizar unos juegos de mesas, role playing entre otras actividades y les volvían a pasar la encuesta. Todo ello para ver si había surgido efecto esa información y observar el nivel de "impacto".

### 3.2. INTERVENCIONES ACTUALES

Los ejes fundamentales de actuación en el programa "Nuevos Ciudadanos Nuevos Pacientes" con relación al trabajo del mediador intercultural en el ámbito sanitario son:

- Realización de campañas de información a población inmigrante y profesionales de ONGs en cuestiones relacionadas con la salud, con un material adaptado a sus necesidades y circunstancias;
- realización de labores de sensibilización en los profesionales sanitarios para concienciar de las particularidades de la población inmigrante y facilitar así el entendimiento entre ambos;
- formación de profesionales especialistas en mediación intercultural en el ámbito socio sanitario;
- realización de tareas de traducción e interpretación en consulta para facilitar la comunicación sanitario paciente a la hora de tratar temas relacionados con la salud;
- seguimiento en los casos en los que se requiera de la población inmigrante teniendo en cuenta sus particularidades.

#### (A) CAMPAÑAS DE DIVULGACIÓN

Se realizan tareas de información en temas de salud a población inmigrante y a los profesionales que trabajan con esta población en temas culturales. El proyecto estrella lleva en marcha desde el año 2006 desde el que se realizan cursos sobre VIH en todo el territorio nacional.

Las actividades formativas de VIH/SIDA/ITS están destinadas a inmigrantes de origen subsahariano quienes desde ONUSIDA Programa Conjunto de las Naciones Unidas sobre el VIH/Sida nos llega una cifra estimada de 1,9 millones de habitantes de África subsahariana se infectaron por el VIH en 2008 elevando a 22,4 millones el número total de personas que viven con el VIH. Además de la población de inmigrantes subsaharianos se realizan actividades formativas dirigidas a población latinoamericana, magrebí y de Europa del Este. Desde el programa trabajan con 28 ONGs y hasta la fecha han dado formación a más de 2800 inmigrantes llegando a ser impartidas las actividades formativas en más de 12 comunidades autónomas.

El objetivo fundamental de la formación a población inmigrante es trabajar

en la prevención y tratamiento tomando medidas para prevenir posibles contagios ajustando la prevención a las necesidades reales y facilitar el tratamiento de aquellos que acuden con el VIH.

Los mediadores interculturales se desplazan a las sedes de las asociaciones y desde allí informan a los usuarios de la enfermedad adaptando la información a sus necesidades. Así mismo desde el año 2009 se realizan test rápidos de VIH en las sedes de las asociaciones a aquellos asistentes que lo deseen, habiéndose realizado en el año 70 pruebas siempre acompañadas de counseling.

Dentro del Programa Nuevos Ciudadanos, Nuevos Pacientes, se imparten así mismo charlas informativas sobre:

- **Enfermedad de Chagas:** Desde 2008 se imparten charlas en ONGs y CEPI (Centros de Participación e Integración de la Comunidad de Madrid) a población latinoamericana. Durante las charlas tiene la posibilidad de hacerse la prueba rápida in situ. Hasta la fecha se ha contado con más de 500 participantes en las charlas y se ha testado a más de 300 personas.
- **Salud materno-infantil y Funcionamiento del sistema sanitario:** Lleva funcionando desde 2008 llevando a cabo charlas impartidas en ONG y CEPI de Madrid a inmigrantes.
- **Consejo sanitario al inmigrante viajero:** Desde 2009 se lleva a cabo una investigación cualitativa y elaboración de folletos informativos.
- **Tuberculosis:** Desde 2009 se lleva a cabo investigación cualitativa y elaboración de folletos informativos.

Se realizan así mismo formación de formadores en VIH y mediación intercultural desde el año 2008, destinado a los trabajadores de ONGs de toda la geografía española realizando talleres formativos para el personal de trabajo en asociaciones de inmigrantes para conocer la problemática concreta de esta población con relación al VIH y otras enfermedades y facilitar así la comunicación entre ambos. En total se ha llegado a más de 70 personas.

### (B) SENSIBILIZACIÓN DEL PERSONAL SANITARIO

La sensibilización del personal sanitario se lleva a cabo mediante un trabajo continuo por parte de los mediadores los cuales se encargan de transmitir la idea de cultura, de salud y enfermedad para así dotar de herramientas al personal sanitario. Se trabaja así mismo ofreciendo información acerca del contexto cultural de los pacientes que acuden a consulta.

### (C) FORMACIÓN DE LOS MEDIADORES

Los integrantes del equipo trabajan en el propio Hospital Ramón y Cajal realizando Formación de mediadores interculturales en el ámbito sociosanitario con una duración de 250 horas de formación teórica-prácticas, destinado a 18 inmigrantes de origen subsahariano, latinoamericano, magrebí y de Europa del Este. Dentro de los asistentes al curso cuentan en la actualidad con seis voluntarios que trabajan realizando interpretación en consulta y apoyando en las actividades formativas del programa.

### (D) INTERVENCIÓN EN CONSULTA

Las acciones mediadoras en consulta se realizan a petición del personal sanitario, llevada a cabo por los profesionales que forman el equipo y los seis voluntarios formados en el curso anteriormente mencionado. Además cuentan con alumnos en prácticas de la Universidad de Alcalá de Henares formados en comunicación intercultural.

Dado que la demanda inicial es la interpretación en consulta, el programa está dirigido a personas que no hablan el castellano, sin embargo la labor mediadora en los casos en los que el paciente de otra cultura habla el castellano es un objetivo que el propio equipo quiere poner en marcha ya que se han detectado necesidades al respecto.

El objetivo de la intervención en consulta es que el mediador facilite la comunicación persiguiendo que ésta sea eficiente entre médico y paciente traduciendo e interpretando. La facilitación no se basa únicamente en traducciones

literales sino que el trabajo abarca traducciones de sentido e interpretaciones siendo fieles al mensaje en todo momento. La comunicación nunca es bidireccional paciente mediador, por ello se hace partícipe en todo momento al personal sanitario de las cuestiones que puedan surgir durante la intervención, ya sean las relacionadas con la salud como las culturales.

## 4. CONCLUSION

En el ámbito sanitario la mediación intercultural tiene como objetivo mejorar la accesibilidad de la población inmigrante a los servicios de salud facilitando la comunicación y la relación médico paciente. Así mismo interviene potenciando la adhesión al tratamiento, previniendo conflictos y facilitando la integración de la población inmigrante en la sociedad y en sus recursos.

Pese a las dificultades observadas en la práctica diaria dentro del servicio de mediación intercultural los profesionales que forman el equipo siguen en su empeño de instaurar la mediación dentro del hospital. Hasta el momento la acción mediadora ha venido limitada por cuestiones económicas que han dificultado la difusión del servicio de mediación intercultural limitando la intervención a casos cuya barrera es el idioma.

Las subvenciones abarcan el apoyo en temas de información y formación quedando limitado el número de profesionales a la hora de implantar un servicio de mediación intercultural que abarque la totalidad de las necesidades detectadas. Dada la necesidad real detectada por este programa dentro de la población inmigrante y la existencia de profesionales motivados entendemos imprescindible que se materialice ese deseo contando con el apoyo de las administraciones para la implantación de un servicio de mediación intercultural con capacidad de abarcar todas las necesidades que la población inmigrante presenta actualmente.