

Título

LA DISMINUCIÓN DE BARRERAS IDIOMÁTICAS, CULTURALES Y DE TRATO EN EL ÁMBITO HOSPITALARIO

Clasificación

03- Atención al cliente y/o paciente

Palabras clave: integración, atención

Autores

JOAQUIN GONZALEZ REVALDERIA; M. ÁNGELES GARCÍA SÁNCHEZ; FERNANDO RAPOSO LLOBET; F. JAVIER CORTÉS URBÁN

INTRODUCCION

Las barreras idiomáticas son cada día más frecuentes en nuestro país, en especial en lo que se refiere a países del ámbito magrebí y de Europa del Este. Estas barreras dificultan la adecuada asistencia médica. Asimismo, surgen dificultades en el trato con los pacientes por las barreras culturales y generacionales que pueden existir con el personal asistencial. El objetivo consiste en realizar las acciones necesarias para disminuir o eliminar estas barreras, que pueden llegar a ser origen de efectos adversos en el paciente.

MATERIAL Y METODOS

Se analizaron las necesidades de cobertura idiomática de los pacientes que más frecuentaban el hospital. Posteriormente, se analizaron los distintos proveedores que ofrecían soluciones de traducción y se realizó un estudio piloto antes de la instauración definitiva del sistema. Asimismo, se hizo un estudio de posibles docentes que pudieran existir en el ámbito de la educación relacionados con la sanidad, y con los pacientes. Estableciéndose un calendario de realización de cursos. Resultados.- Se analizaron diversas empresas que proporcionaban servicios de teletraducción, optando por aquella que ofertaba asistencia durante 24 horas en los idiomas más demandados, y en horario de mañana y tarde para un total de 42 idiomas. La asistencia es realizada teniendo en cuenta las características culturales de los pacientes o familiares, consiguiendo una comunicación más efectiva. Se dispone de cuatro teléfonos móviles con línea exclusiva para teletraducción que se ubican en el área de Urgencias, Hospitalización y Servicio de Atención al Paciente. Por otra parte, se instaura dentro del programa de formación continuada, una edición anual del curso "Información y Comunicación con el Usuario".

CONCLUSIONES

La plena instauración del sistema de teletraducción desde enero de 2008 representa una importante mejora en la atención al paciente ya que: - disminuye los incidentes y efectos adversos derivados de un pobre entendimiento con el paciente y sus familiares. - hace que el paciente y sus familiares perciban el entorno de forma más amable y aumenta su colaboración. - el paciente percibe las actuaciones de los profesionales con mayor confianza y su disposición es más favorable para la realización de pruebas diagnósticas y seguimiento de tratamientos. - disminuyen los tiempos de asistencia e ingreso hospitalario. Aunque la asistencia a los cursos de comunicación es libre y voluntaria, ha permitido actuar sobre determinadas personas que tenían claros problemas de comunicación con los pacientes, mejorando su relación con estos.