

# TRABAJO FINAL DE GRADO EN TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN

*Departament de Traducció i Comunicació*

## TÍTULO

**LA SITUACIÓN DE LA INTERPRETACIÓN  
SANITARIA EN LA CIUDAD DE GANDÍA**

**Autora:** Helena Moya Bataller

**Tutora:** María Jesús Blasco Mayor

**Fecha de lectura:** junio 2016



## **Resumen/ Resum:**

El presente trabajo consiste en analizar la situación de la interpretación en el Hospital Sant Francesc de Borja mediante un cuestionario realizado a doce miembros de su personal médico. A través de sus respuestas indagaremos en el desconocimiento que tiene el personal médico sobre la importancia de trabajar con intérpretes de calidad.

En primer lugar, analizaremos la demografía de la zona geográfica en la que se encuentra este hospital, pues Gandía es un punto clave para la llegada de inmigrantes y turistas. Después pasaremos a analizar datos como las lenguas extranjeras que más se demandan en este hospital comarcal, si es habitual que existan problemas de comunicación y cómo se resuelven estos problemas.

En un segundo plano, se revisará el encuadramiento jurídico en el que se encuentra la interpretación en el contexto médico-sanitario, y se aportarán algunas sugerencias que debería tomar la Administración para mejorar la situación de la interpretación sanitaria en el país.

El objetivo principal de este estudio es, por un lado, dar a conocer las necesidades de comunicación en lenguas extranjeras de un gran hospital comarcal como el Sant Francesc de Borja, situado en un área geográfica de alta densidad turística y de inmigración, que idealmente debería contar con intérpretes en plantilla para proporcionar una atención sanitaria de calidad a sus usuarios extranjeros. La ausencia de un servicio de intérpretes que permita la comunicación entre profesionales médicos y pacientes es una situación que se extiende por todos los hospitales públicos en la Comunidad Valenciana. Por otro lado, con este trabajo se pretende poner de manifiesto el gran desconocimiento por parte de la profesión médica de lo que es un servicio de interpretación de calidad.

## **Palabras clave (5):**

Interpretación sanitaria, Gandía, inmigración, Hospital Sant Francesc de Borja, calidad.

## ÍNDICE

1. Introducción.....	5
1.1. Justificación de la elección del tema .....	5
1.2. Contextualización del objeto de estudio.....	5
2. Marco jurídico de la interpretación .....	7
3. La interpretación sanitaria en la Comunidad Valenciana.....	8
3.1. El caso de la ciudad de Gandía.....	9
4. Perspectiva del personal sanitario sobre la interpretación.....	13
4.1. Cuestionario de la Red COMUNICA.....	13
4.1.1. Metodología.....	14
4.1.2. Resultados.....	15
4.1.3. Valoración de los resultados.....	25
5. El futuro de la interpretación sanitaria en el ámbito público.....	28
6. Conclusiones.....	29
6.1. Reflexiones.....	30
6.2. Relación del TFG con la carrera e intereses personales.....	31
7. Bibliografía.....	32
8. Agradecimientos .....	33
9. Anexos.....	34
9.1. Cuestionario de Red COMUNICA .....	34
9.2. Datos demográficos de Gandía .....	39

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Desglose por edades de los extranjeros censados de Gandía. ....	10
Tabla 2: Desglose por nacionalidad de los extranjeros censados en Gandía.....	11
Tabla 3: Desglose de la procedencia de los turistas y la información que buscaban de la Oficina de Turismo en 2015. ....	13

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Sexo de los participantes. ....	15
Gráfico 2. Experiencia en años en el mundo sanitario. ....	15
Gráfico 3. Nivel de estudios de los participantes en la encuesta. ....	16
Gráfico 4. Conocimientos sobre catalán.....	16
Gráfico 5. Conocimientos en inglés y francés.....	17
Gráfico 6. Usuarios que no hablan español o catalán.....	17
Gráfico 7. Participantes que han tenido problemas de comunicación. ....	18
Gráfico 8. Usuarios que no hablan comprensiblemente ninguna lengua oficial. ....	18

Gráfico 9. Usuarios que no saben leer o escribir.....	19
Gráfico 10. Usuarios que no entienden las preguntas. ....	19
Gráfico 11. Usuarios con los que hay malentendidos. ....	19
Gráfico 12. Usuario que tienen a alguien que habla por ellos.....	20
Gráfico 13. Usuarios que se alteran.....	20
Gráfico 14. Usuarios extranjeros que se sienten cohibidos. ....	21
Gráfico 15. Frecuencia con la que se han solucionado problemas por gestos.....	21
Gráfico 16. Frecuencia con la que se han solucionado problemas gracias a alguien externo. ....	22
Gráfico 17. Porcentaje de encuestados que cree que en su ámbito se ha requerido la interpretación.....	22
Gráfico 18. Frecuencia con la que se necesita la interpretación.....	22
Gráfico 19. Frecuencia de demanda del inglés.....	23
Gráfico 20. Frecuencia de demanda del francés.....	23
Gráfico 21. Frecuencia de demanda del alemán.....	23
Gráfico 22. Frecuencia de demanda del árabe.....	24
Gráfico 23. Frecuencia de demanda del rumano. ....	24
Gráfico 24. Conocimiento del personal sanitario sobre controles de calidad de intérpretes. ....	25

# LA SITUACIÓN DE LA INTERPRETACIÓN SANITARIA EN LA CIUDAD DE GANDÍA

## 1. Introducción

### 1.1. Justificación de la elección del tema

En el mundo globalizado, entrelazado y conflictivo en el que vivimos nadie puede negar que la traducción y la interpretación sean necesarias, ¿pero son un derecho?

En los territorios donde se valoran especialmente los derechos civiles y humanos, la interpretación es fundamental en las instituciones, aunque todavía, por su carácter social tiene una carencia de prestigio. Ignorar este problema impide el progreso de una profesión, pero también de una sociedad, ya que supone vulnerar un derecho fundamental de los seres humanos a entender y ser entendido, supone vulnerar el derecho a la comunicación.

Este estudio pretende demostrar que en La Safor, que es una comarca costera con mucha población extranjera, no se garantiza un acceso gratuito a un derecho básico como es expresarse en igualdad de condiciones en el ámbito sanitario.

### 1.2. Contextualización del objeto de estudio

El objeto de estudio de este trabajo de fin de grado es la situación de la interpretación sanitaria en los servicios públicos, concretamente se ha escogido el ámbito hospitalario, en concreto en el hospital comarcal Sant Francesc de Borja de Gandía, ubicado en una zona con un perfil poblacional de extranjeros muy alto. Se parte de la hipótesis del inmenso desconocimiento del personal sanitario sobre la importancia y la necesidad de la interpretación cualificada en la sanidad pública a través de un cuestionario diseñado por miembros de la Red COMUNICA<sup>1</sup> realizadas al personal de este hospital.

En otro plano, también se explicará el marco jurídico de la interpretación en los centros sanitarios públicos en España, y qué medidas debería adoptar la Administración pública para garantizar los derechos básicos de los ciudadanos en cuanto al acceso lingüístico.

---

<sup>1</sup> Su blog disponible en: <http://red-comunica.blogspot.com.es/>

El presente estudio tiene como antecedente el publicado por la Dirección General de Traducción de la Comisión Europea, *Study on Public Service Translation in Cross-border Healthcare*<sup>2</sup> (Angelelli 2015), en el que ya se ofrece una panorámica de la situación en la Comunidad Valenciana<sup>3</sup> pero pretende ser mucho más específico, ya que se concreta en un solo hospital de una zona relativamente pequeña. Por tanto, los resultados de esta investigación no podrán aplicarse a todo el territorio valenciano pero sí serán un buen indicador de lo que sucede en los centros sanitarios públicos de la Comunidad Valenciana. Garantizar que los seres humanos puedan comunicarse en igualdad de condiciones debería ser algo primordial para los gobiernos puesto que se trata de un derecho humano.

---

<sup>2</sup> Disponible en:  
[http://ec.europa.eu/dgs/translation/publications/studies/public\\_service\\_translation\\_healthcare\\_eu\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/dgs/translation/publications/studies/public_service_translation_healthcare_eu_en.pdf)

<sup>3</sup> La profesora de la Universitat Jaume I María Jesús Blasco Mayor colaboró en la recogida de datos y visitas a proveedores sanitarios de la Comunidad Valenciana.

## 2. Marco jurídico de la interpretación

En el plano europeo y en el ámbito judicial, la Directiva 2010/64/UE aprobada el 20 de octubre de 2010 establece unas normas mínimas para toda la Unión Europea respecto al derecho a interpretación y a traducción en los procesos penales y en los procedimientos correspondientes a la ejecución de una orden de detención europea. Consagra el derecho a traducción e interpretación para aquellas personas que no hablan o entienden la lengua del procedimiento en el artículo 6 del CEDH y tiene por objetivo garantizar el derecho del sospechoso o acusado a la interpretación y traducción en los procesos penales con vistas a garantizar su derecho a un juicio equitativo.

Poco tiempo después se aprobó la Directiva 2011/24/UE relativa a la aplicación de los derechos de los pacientes en la asistencia sanitaria transfronteriza. Esta directiva establece las condiciones en las cuales un paciente puede viajar a otro país de la Unión Europea para recibir de forma segura una atención médica de alta calidad y en la que se proporcione la información necesaria para que puedan tomar una decisión con fundamentos. A pesar de las similitudes, y de garantizar el acceso a la información a los pacientes, esta directiva no especifica los servicios de traducción e interpretación como lo hace la Directiva 2010/64/UE.

En España, el Real Decreto 81/2014 es el que incorporó al ordenamiento jurídico interno la Directiva 2011/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de marzo de 2011, por lo tanto, podemos comprobar cómo la directiva europea se incorporó un poco tarde a la ley nacional.

A pesar de su incorporación a nuestro ordenamiento jurídico, los servicios sanitarios en España son responsabilidad de los gobiernos autonómicos. Según el informe de la Dirección General de Traducción *Study on Public Service Translation in Cross-border Healthcare* (Angelelli, 2015), en muchas comunidades autónomas la legislación regional no incorpora la directiva europea, como es el caso de la Comunidad Valenciana.

La situación más común en las comunidades autónomas es que la Administración ha optado por el modelo de subcontratación de los servicios de traducción e interpretación a empresas que no garantizan la calidad del servicio ni la profesionalidad de los

intérpretes, hecho que ha generado muchísimas quejas por parte de asociaciones profesionales del sector y universidades.

Aunque se ha aprobado legislación que garantiza el derecho a la traducción e interpretación en algunos ámbitos de los servicios públicos de esta Europa globalizada y multicultural, esta no es suficiente. Se necesita una mayor concienciación por parte de los poderes públicos, que sean capaces de evaluar la calidad de los servicios que ofrecen al ciudadano, y en su caso buscar soluciones que garanticen un trato adecuado a la ciudadanía, y en el caso de la traducción e interpretación, permitan la profesionalización de este sector.

### **3. La interpretación sanitaria en la Comunidad Valenciana**

Según el Instituto Nacional de Estadística, en el primer semestre de 2015 España acogía una población inmigrante de 4.426.811 millones de personas y en 2014, 6.226.081 millones de turistas visitaron el territorio valenciano. Se puede deducir que los centros médicos tienen que atender continuamente a un número muy elevado de personas que no son españolas y que no hablan ninguna de las lenguas oficiales del Estado español.

Hasta 2009, año en que comenzaron a aplicarse recortes en los servicios públicos en la Comunidad Valenciana, se recurría a un servicio de interpretación telefónica para atender a las personas que no podían comunicarse en los servicios públicos. Posteriormente se decidió prescindir de dicho servicio, ya que a nivel político se consideró que lo prioritario era la atención médica, no la comunicación y que, por tanto, destinar una parte del presupuesto a un servicio de interpretación no era productivo. Según explica Angelelli (2015:61) en el informe anteriormente citado, se conforman con que la mayoría del personal sanitario sepa un poco de inglés, que es la lengua común.

El plan para el apoyo lingüístico de un territorio se basa normalmente en las necesidades comunicativas y en su experiencia previa con la población extranjera. Pero no suele existir un presupuesto específico para la interpretación o a la traducción de documentos y frecuentemente la veracidad de los documentos traducidos o la cualificación del intérprete no se comprueban (2015:61).

No obstante, el caso de los hospitales privados es distinto: pues según dicho informe (*op.cit.*) en la Comunidad Valenciana existen diversos hospitales que tienen en plantilla a intérpretes que manejan las lenguas más demandadas. Además, el personal que contratan para estas tareas suele ser personal con un grado universitario y formación en interpretación, o como segunda opción, hablantes nativos.

Según este estudio, se identifican cuatro posibles grupos de servicios lingüísticos que se pueden ofrecer en hospitales:

- Intérpretes o traductores en plantilla.
- Intérpretes o traductores autónomos contratados ocasionalmente.
- Agencias de traducción e interpretación y cooperativas de mediación.
- Intérpretes o traductores *ad hoc*, es decir, no formados profesionalmente.

El servicio más recomendable sería tener un intérprete o traductor en plantilla, pero desgraciadamente es el menos frecuente, a pesar de que el uso de intérpretes y traductores en el sector médico es un recurso vital para la comunicación entre el personal sanitario y los pacientes y para el avance global de las sociedades. Desafortunadamente, la interpretación en los servicios públicos (ISSPP) todavía se encuentra en una posición desfavorecida, ya que es una disciplina relativamente nueva que se enfrenta a retos muy diversos. A menudo, la interpretación en los centros sanitarios es vista como un servicio dedicado a los inmigrantes y no a la población en general, un pensamiento peligroso que puede vulnerar los derechos humanos.

### **3.1. El caso de la ciudad de Gandía**

La ciudad de Gandía es uno de los principales destinos turísticos para los españoles, por lo que en verano la ciudad duplica su población hasta llegar a los 160.000 habitantes. Pero lo que cabe destacar verdaderamente es que también acoge a muchas personas que no son españolas, bien sea como turistas o como inmigrantes.

Según datos oficiales del Ayuntamiento, Gandía tiene 75.112 habitantes, y el grupo más numeroso es el que está comprendido entre los 40 y 44 años, con 6.571 habitantes.

Si observamos la pirámide poblacional de extranjeros de Gandía, podremos comprobar que de 75.112, 14.532 son inmigrantes, es decir, el 19,34% de su población es inmigrante, una cifra realmente alta.

Poniendo como ejemplo un dato que anteriormente nos había parecido interesante como el del grupo comprendido entre 40 y 44 años, observamos que de este número (6.571 habitantes) 1.673 son inmigrantes; en resumen, el 25% de los habitantes de Gandía de entre 40 y 44 años es inmigrante.

<b>Grupo</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
De 0 a 4	435	357	792
De 5 a 9	457	397	854
De 10 a 14	345	273	618
De 15 a 19	385	375	760
De 20 a 24	543	503	1046
De 25 a 29	671	595	1266
De 30 a 34	738	747	1485
De 35 a 39	1048	879	1927
De 40 a 44	968	705	1673
De 45 a 49	771	544	1315
De 50 a 54	527	459	986
De 55 a 59	353	303	656
De 60 a 64	226	221	447
De 65 a 69	128	169	297
De 70 a 74	79	97	176
De 75 a 79	50	53	103
De 80 a 84	43	42	85
De 85 a 89	14	20	34
De 90 a 94	5	5	10
95 o más	0	2	2
<b>Totales</b>	<b>7786</b>	<b>6746</b>	<b>14532</b>

Tabla 1: Desglose por edades de los extranjeros censados de Gandía.

Pero lo más relevante para este trabajo es comprobar la procedencia de estas personas: saber cuál es la lengua que demandan es fundamental para ver si realmente las instituciones están preparadas para poder ofrecer servicios que garanticen sus derechos. Este es el desglose proporcionado por el Ayuntamiento de Gandía (contiene solamente los datos más relevantes):

Nación	Hombres	Mujeres	Total
Bélgica	15	14	29
Bulgaria	1672	1481	3153
Francia	199	174	373
Italia	283	229	512
Países Bajos	23	28	51
Polonia	112	102	214
Portugal	32	28	60

Reino unido	114	113	227
Alemania	53	44	97
Rumanía	1108	888	1996
Suecia	13	8	21
Suiza	13	8	21
Ucrania	193	197	390
Letonia	64	65	129
Bielorrusia	7	13	20
Georgia	16	12	28
Lituania	316	248	564
Republica Checa	40	19	59
Eslovaquia	22	19	41
Armenia	112	105	217
Rusia	54	117	171
Argelia	262	136	398
Marruecos	850	606	1456
Mauritania	8	8	16
Mozambique	1	0	1
Nigeria	3	13	16
Ruanda	3	0	3
Senegal	201	63	264
Estados Unidos de América	15	30	45
México	5	10	15
Costa Rica	1	0	1
Cuba	31	35	66
El Salvador	8	15	23
República Dominicana	12	24	36
Argentina	127	157	284
Bolivia	434	507	941
Brasil	37	85	122
Colombia	172	217	389
Chile	11	15	26
Ecuador	273	214	487
Paraguay	17	36	53
Perú	21	25	46
Uruguay	150	184	334
Venezuela	24	38	62
China	142	123	265
India	14	15	29
Pakistán	371	147	518

Tabla 2: Desglose por nacionalidad de los extranjeros censados en Gandía.

Observamos que existe un gran número de inmigrantes que provienen de Europa del Este: Bulgaria, Rumania y Lituania suman unos 5.713 habitantes, aproximadamente el

39% de los inmigrantes. Otro grupo de inmigrantes destacable es el que proviene del Norte de África: Marruecos y Argelia son el 12,75% de la población inmigrante de la ciudad y el 83% de los inmigrantes que proceden de África. La comunidad asiática es menor en comparación, los grupos más destacados son el chino con 265 habitantes y el pakistaní con 518 habitantes, aunque se estima que muchos de los ciudadanos chinos de Gandía no están inscritos en el censo.

Estos son los datos sobre la población de Gandía, al menos la que está censada. Pero además de todos estos grupos culturales tan diversos, Gandía recibe una gran cantidad de turistas durante todo el año, especialmente en verano. Según la Oficina de Turismo de la playa de Gandía, en 2015 pasaron por el mostrador a preguntar sobre las ofertas turísticas de Gandía y alrededores un número de 81.088 personas, dato que no indica el número final de turistas (que es mucho mayor) sino el número de turistas que pasaron por la oficina. De estos 81.088 turistas, 10.957 no eran españoles, una cifra pequeña en comparación, pero Gandía todavía no se ha consolidado como destino turístico fuera de España, aun así su progresión es constante:

	Alemania	América N.	América del Sur	Austria	Bélgica	Escandinavia	Francia	Holanda	Italia	Países Asiáticos	Países del Este	Portugal	Reino Unido	Suiza	Otros	Total	Total Global
<b>Total Visitantes</b>	514	29	123	30	163		2474	117	176		31	108	1777	35	7	5584	42.520
<b>Total Grupos</b>																0	5
Hoteles	62	7	17	9	22		228	18	14		7	17	158	6	1	566	3.591
Campings	14	1	1	1	5		88		2			5	65			182	1.462
Apart/Bungal	20		4	1	3		103	1	3		2	5	68			210	1.564
Balnearios							2									2	50
Turismo Rural	2						6									8	154
Rutas/Sender	119	7	29	6	33		427	31	46		8	30	345	8	2	1.091	8.414
Par. Naturales	5			1			23		1			2	34			66	624
Gastronomía	31	1	5		10		141	8	10		1	3	153	2	1	366	2.795
A. Culturales	14			1	1		73	1	2			4	57			153	1.700
Fiestas	70	2	24	2	14		286	8	31		2	5	231	7		682	3.828
Artesanía	5		1		5		76	2	1				55			145	1.002
Ocio	16	4	6	1	3		72	3	6			6	57			174	1.228
A. Deportivas	3						43						15			61	692
Transportes	85	9	26	5	33		336	28	34		7	23	273	5	2	866	5.545
Info Local	312	19	80	18	104		1.598	72	121		20	70	1.085	20	5	3.524	25.390
C. Azahar							10						4			14	97
C. Blanca	2		3				27						12			44	450
Benidorm	2						16						17			35	305
Valencia	54	1	10	6	27		205	14	23		6	8	152	7		513	3.688
Otras CC AA							2									2	119
Otros	32	2	4	2	15		175	10	5		1	8	102	2	1	359	2.767
<b>0</b>	<b>139</b>	<b>7</b>	<b>33</b>	<b>10</b>	<b>43</b>		<b>624</b>	<b>35</b>	<b>44</b>		<b>9</b>	<b>30</b>	<b>438</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>1.423</b>	<b>8.847</b>

0							51						1			52	506
0	31	1	4	1	12		200	10	11		1	7	139	2		419	6.270
<b>Total</b>	1.018	61	247	64	330	0	4.812	241	354	0	64	223	3.461	68	14	<b>10.957</b>	<b>81.088</b>

Tabla 3: Desglose de la procedencia de los turistas y la información que buscaban de la Oficina de Turismo en 2015.

La mayoría de los turistas eran de Alemania (el 9,2%), del Reino Unido (el 31,5%) y de Francia (el 43,9%) y la gran mayoría de ellos acudió a la oficina a preguntar por información local, lo que indica que estarían realizando una estancia en Gandía.

Todos estos datos nos proporcionan una visión clara de la gran cantidad de personas que acuden o que viven en Gandía cuya lengua materna no es el español o el valenciano. Todos ellos tienen que acudir al hospital Sant Francesc de Borja en caso de que tengan alguna emergencia; pero no sólo ellos, este hospital presta sus servicios a las 31 poblaciones de la comarca de La Safor y a diez municipios de La Vall d'Albaida, y por lo general, se calcula que da asistencia a más de 188.000 personas.

Investigando sobre los servicios lingüísticos que puede proporcionar un hospital de tal envergadura no he encontrado ni una pequeña mención a algún tipo de asistencia lingüística para aquellas personas que no dominen las dos lenguas oficiales. Es más, su web (<http://gandia.san.gva.es>) solamente se puede consultar en valenciano o en español, y allí figura que su departamento de comunicación se encarga de:

- Redacción y envío de notas de prensa y/o convocatorias.
- Seguimiento de los temas sanitarios que aparecen diariamente en los medios y elaboración diario del *Recull de Premsa*.
- Atención a los medios de comunicación, gestión de entrevistas y reportajes, ruedas de prensa, organización de actos etc.
- Realización de fotografías.
- Actualización página web.

## 4. Perspectiva del personal sanitario sobre la interpretación

### 4.1. Cuestionario de la Red COMUNICA

La Red COMUNICA es un observatorio permanente que tiene como objetivo hacer presión, investigar e informar sobre la situación de la traducción e interpretación en los servicios públicos. Un equipo de investigadores de la Red ha diseñado un cuestionario con el fin de analizar la comunicación entre los profesionales de los servicios públicos

españoles y los usuarios de lengua extranjera. Dicho cuestionario va dirigido al ámbito judicial y sanitario de los servicios públicos, pero para este trabajo solamente se ha administrado de forma anónima al personal del Hospital Sant Francesc de Borja de Gandía centrado especialmente en la interpretación, no en la traducción.

#### **4.1.1. Metodología**

En primer lugar, nos pusimos en contacto con la directora de Atención Primaria del hospital, que a su vez nos puso en contacto con el director del Hospital Sant Francesc de Borja. El director nos explicó que es difícil pasar un cuestionario a los miembros del hospital si no se trata de un asunto interno y que contactáramos con Jesús Ribes, director de Enfermería del hospital. El señor Ribes contactó con el Gabinete de Comunicación y éste pasó el cuestionario al personal sanitario con el siguiente mensaje:

PARTICIPA EN LA ENCUESTA SOBRE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN EN LOS SERVICIOS SANITARIOS

Tres minutos de vuestro tiempo por la mejora de los servicios sociosanitarios. Desde la Dirección del Departamento os invitamos a participar en una pequeña encuesta que se está llevando a cabo sobre la traducción e interpretación en los Servicios Sanitarios con el fin de analizar la comunicación entre el Personal Sanitario y los usuarios de lengua extranjera. Gracias por vuestra colaboración.

Además, el señor Ribes nos propuso también difundir el cuestionario al Colegio Oficial de Enfermería de Valencia para poder obtener datos que no fueran solamente del Hospital Sant Francesc de Borja, y nos pareció una buena idea.

La encuesta tiene 25 preguntas y recoge datos como la edad, el sexo, la experiencia en los centros sanitarios, el número y el nivel de lenguas que tienen, los problemas de comunicación con los pacientes extranjeros y si en su trabajo se requieren los servicios de traductores e intérpretes.

Los sujetos que participan en la encuesta, como ya hemos comentado en el punto 4.1, son miembros del personal sanitario del Hospital Sant Francesc de Borja, ya que como hemos visto en el punto 3.1 se trata de un hospital que atiende a mucha población extranjera y que no cuenta con servicios de traducción o interpretación.

Finalmente, la encuesta ha sido realizada por doce participantes de forma anónima.

## 4.1.2. Resultados

En primer lugar, el 58,3% de los participantes en la encuesta son mujeres y el 41,7% hombres. Y la mitad de los encuestados tiene al menos trece años de experiencia laboral en la sanidad.



Gráfico 1. Sexo de los participantes.

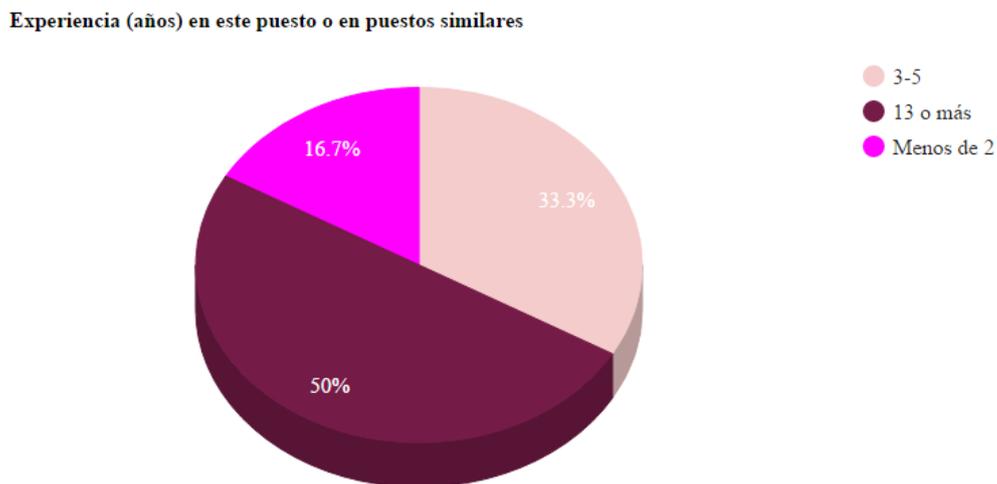


Gráfico 2. Experiencia en años en el mundo sanitario.

Todo el personal sanitario encuestado cuenta con estudios superiores, y uno de ellos además tiene estudios de posgrado.

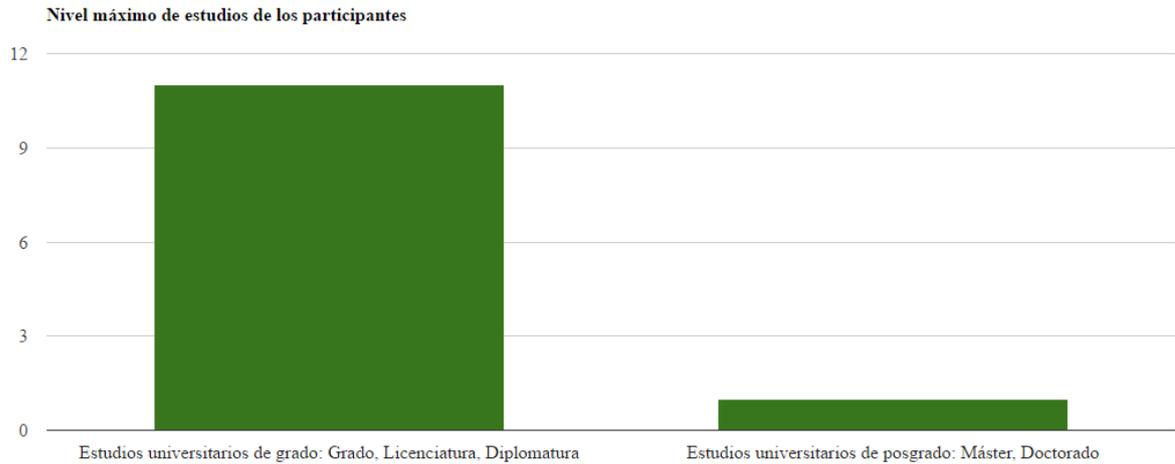


Gráfico 3. Nivel de estudios de los participantes en la encuesta.

Ahora pasaremos a analizar los datos más relevantes para nuestro estudio.

Los primeros datos que hemos recogido mediante esta encuesta indican el nivel de conocimiento que tiene el personal sanitario sobre algunas lenguas. La lengua mayoritaria en la comarca de La Safor es el valenciano, y solamente el 25 % de los encuestados considera que lo habla de una forma nativa. Además, un dato sorprendente es que el 16,7% afirma que no tiene ningún conocimiento de valenciano.

**Conocimientos de catalán de los participantes**

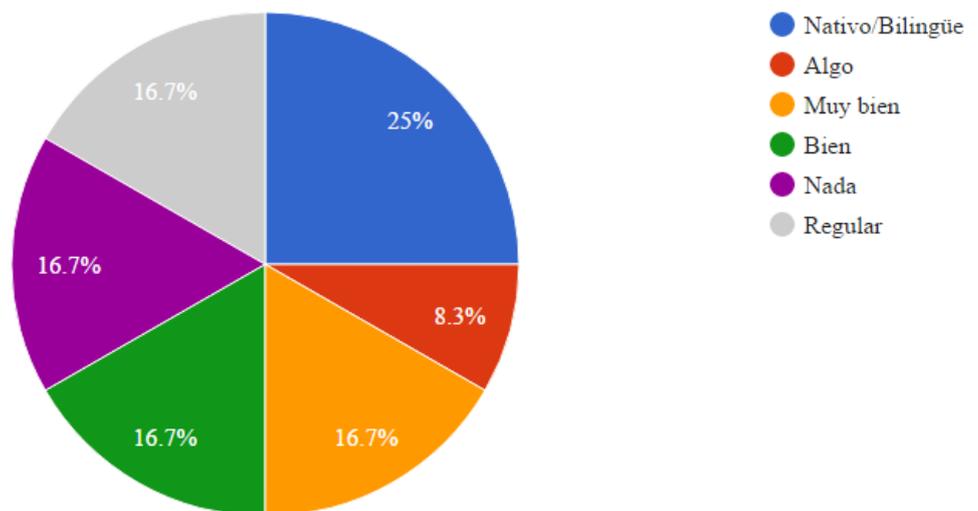


Gráfico 4. Conocimientos sobre catalán.

En el siguiente gráfico se representan los conocimientos del personal sanitario en inglés y francés. El 9,1% considera que no sabe nada de inglés y el 54,5% considera que

no sabe nada de francés. Solamente un 18,2% opina que tiene un buen dominio del inglés, y un 9,1% del francés.

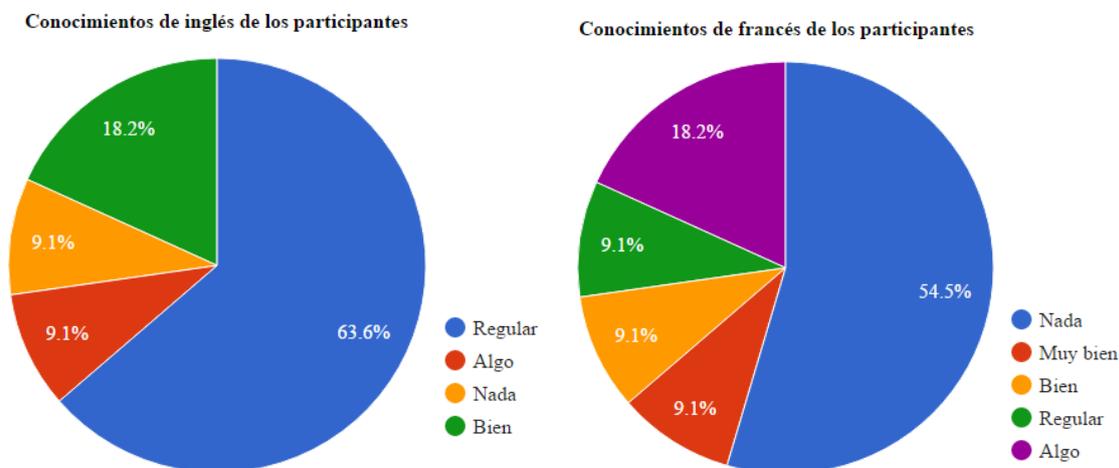


Gráfico 5. Conocimientos en inglés y francés.

El 100 % de los encuestados nos han afirmado que han atendido a usuarios que no hablan ninguna lengua oficial. Y la mayoría coinciden en que estos usuarios suelen ser extranjeros residentes no regularizados, regularizados y turistas. Solamente tres participantes han opinado que este tipo de usuarios que no habla ninguna lengua oficial pertenece al colectivo sordo o sordomudo.

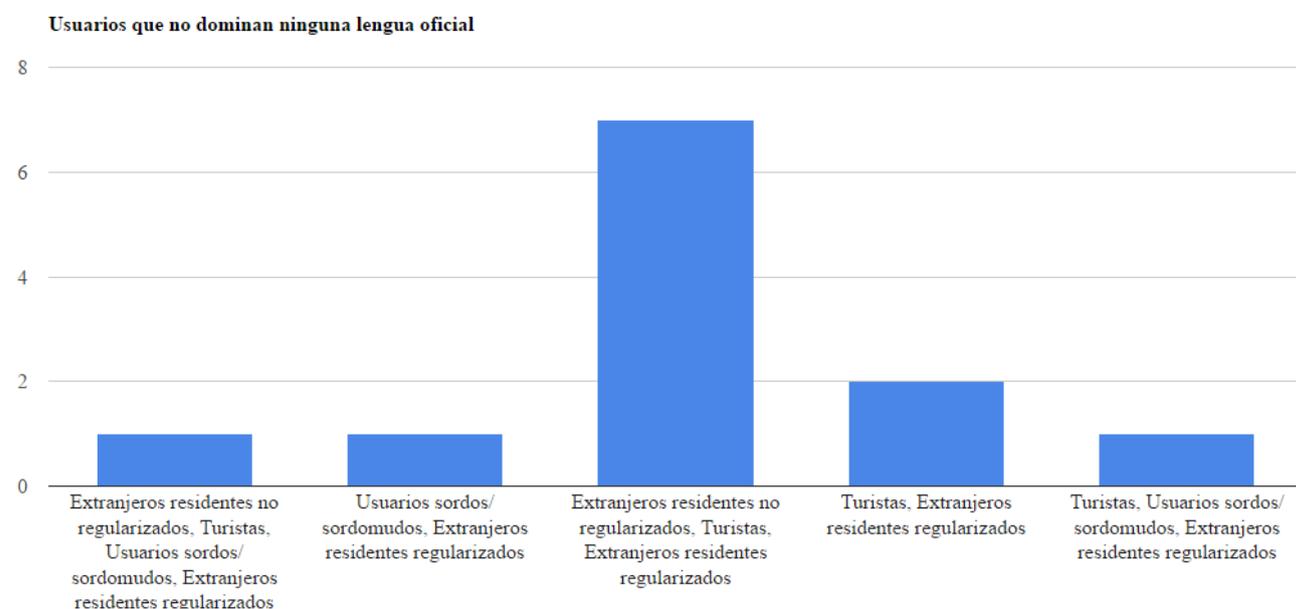


Gráfico 6. Usuarios que no hablan español o catalán.

De todos estos participantes, el 83,3 % ha tenido problemas de comunicación con los usuarios extranjeros.

**Participantes que han experimentado problemas de comunicación con los usuarios extranjeros**

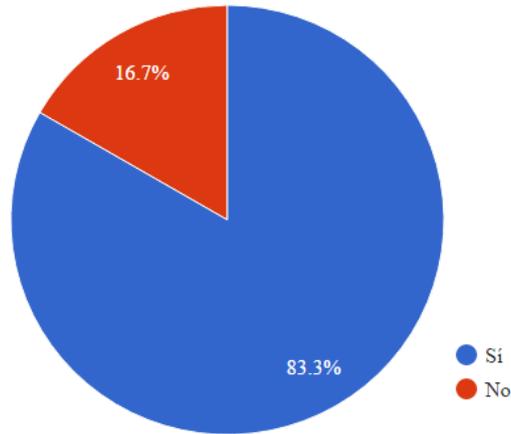


Gráfico 7. Participantes que han tenido problemas de comunicación.

En la encuesta proporcionábamos una serie de posibles problemas relacionados con la comunicación con los extranjeros, y el personal ha indicado con qué frecuencia suele pasar. Por ejemplo, cinco encuestados han destacado que el usuario no hablaba comprensiblemente el idioma con bastante frecuencia, y dos han indicado que esto ocurría con mucha frecuencia.

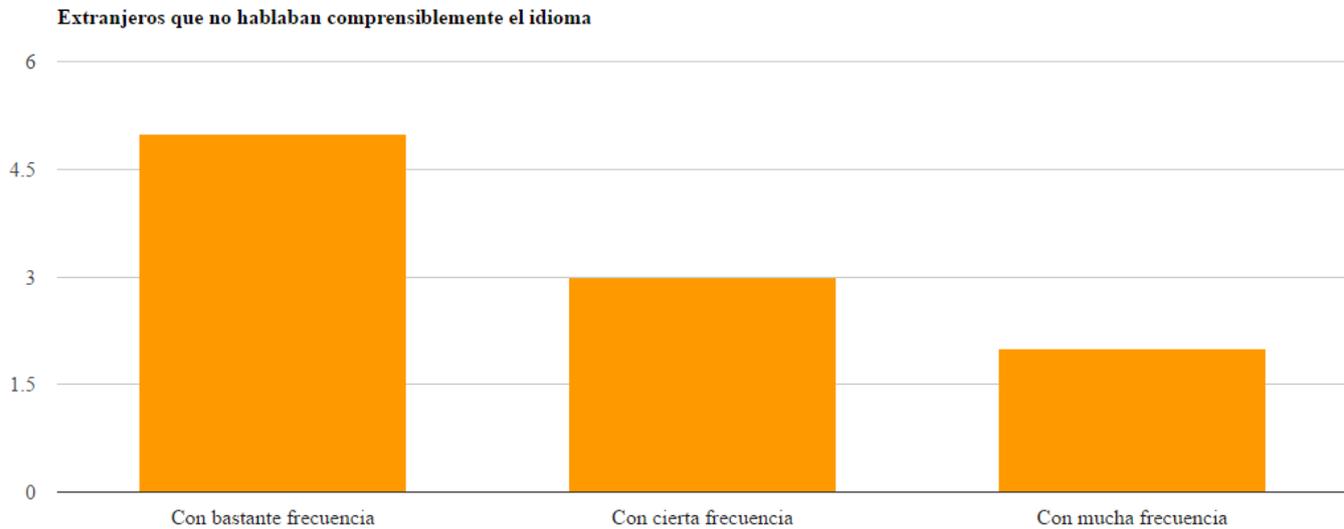


Gráfico 8. Usuarios que no hablan comprensiblemente ninguna lengua oficial.

La mayoría coincide en que pocas veces no sabían leer o escribir, pero que con bastante frecuencia no entendían lo que se les estaba preguntado y que con cierta frecuencia había malentendidos con ellos.

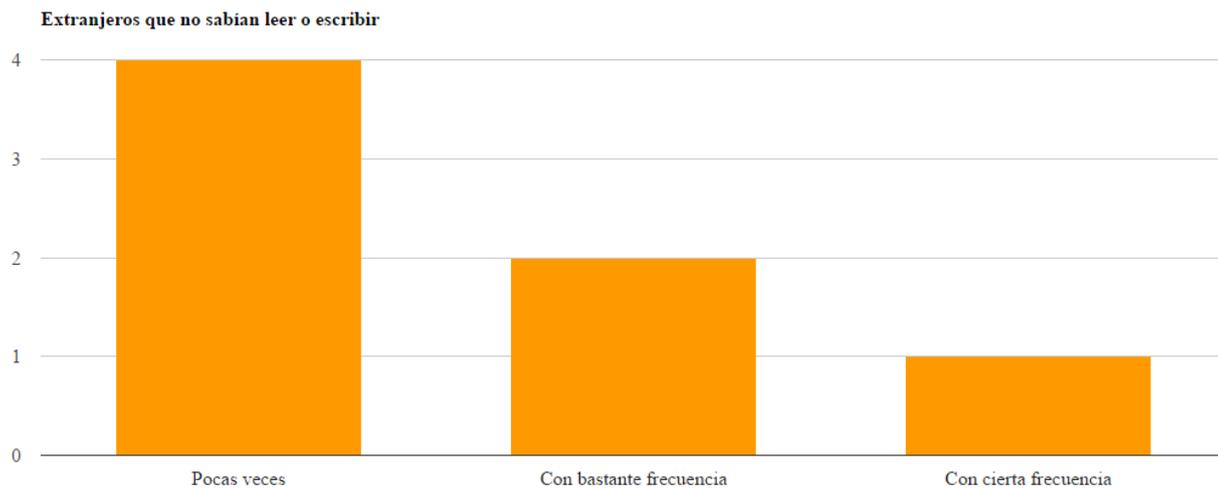


Gráfico 9. Usuarios que no saben leer o escribir.

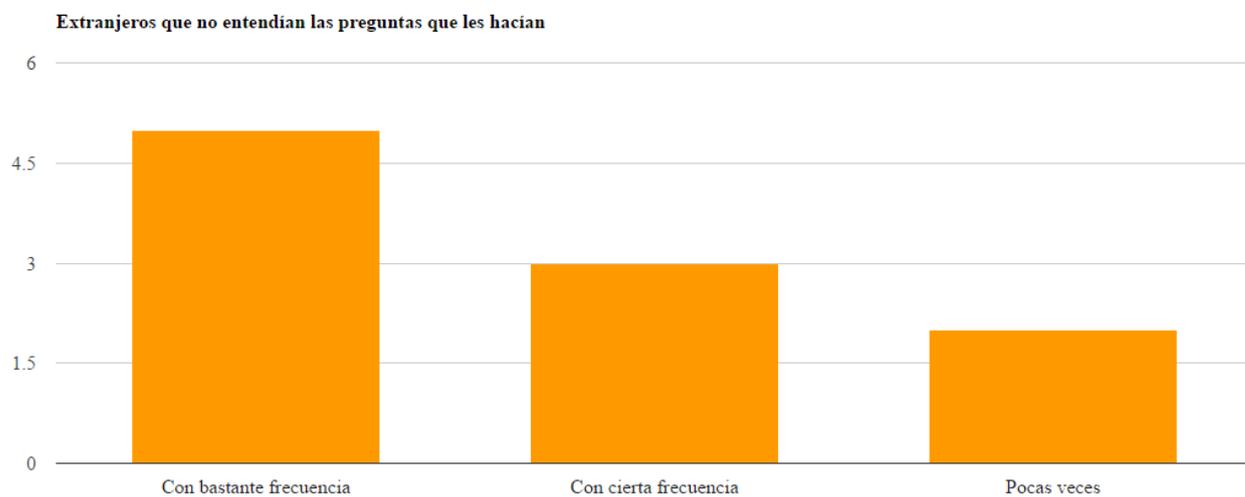


Gráfico 10. Usuarios que no entienden las preguntas.



Gráfico 11. Usuarios con los que hay malentendidos.

Otros datos interesantes son los siguientes: cinco encuestados afirman que otra persona hablaba por los usuarios con cierta frecuencia y tres eligieron que esto se producía con mucha frecuencia. Un usuario indica que algunos usuarios extranjeros se han puesto nerviosos y han gritado, y la mayoría que con cierta frecuencia se sienten cohibidos.

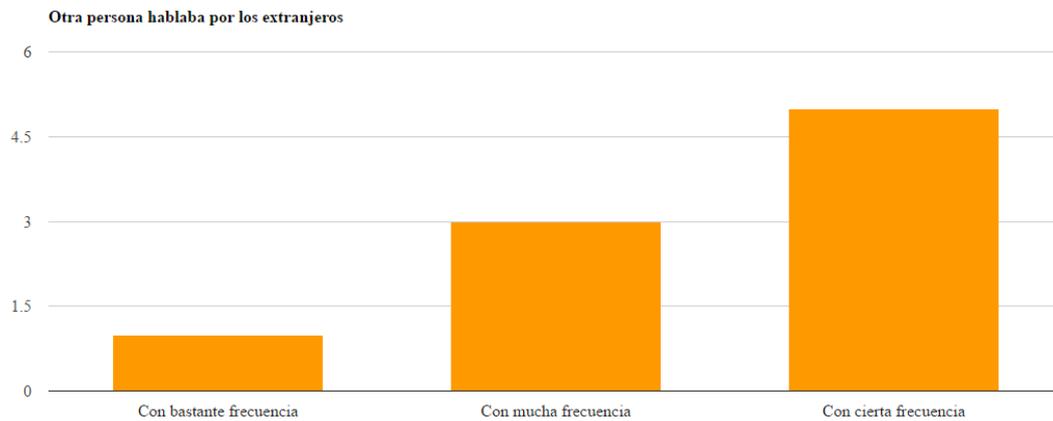


Gráfico 12. Usuario que tienen a alguien que habla por ellos.

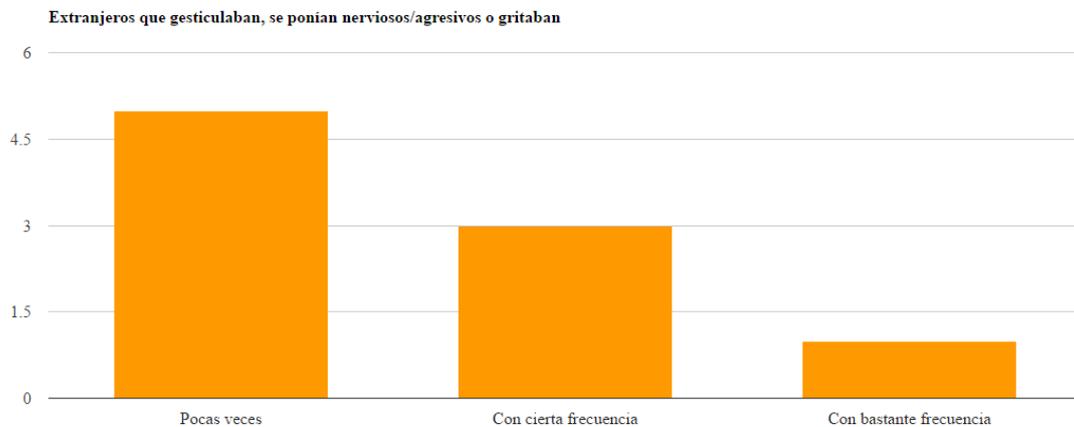


Gráfico 13. Usuarios que se alteran.

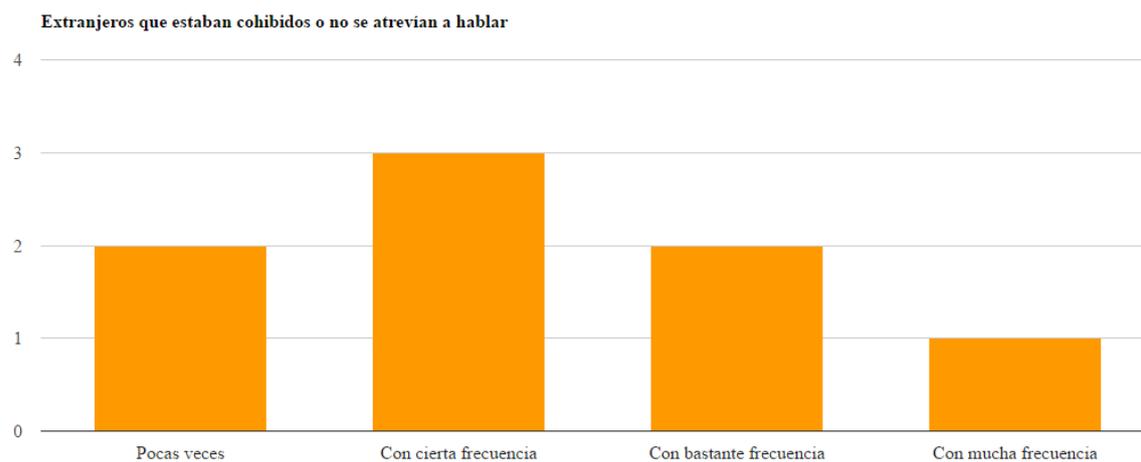


Gráfico 14. Usuarios extranjeros que se sienten cohibidos.

En los casos en los que ha habido problemas de comunicación, destaca sobre todo que con bastante frecuencia se han solucionado por gestos y con cierta frecuencia gracias a alguien que ha traído el propio usuario. También, que el 100% ha contestado que pocas veces se han solucionado los problemas llamando a un servicio de interpretación telefónica o contratando a un intérprete.

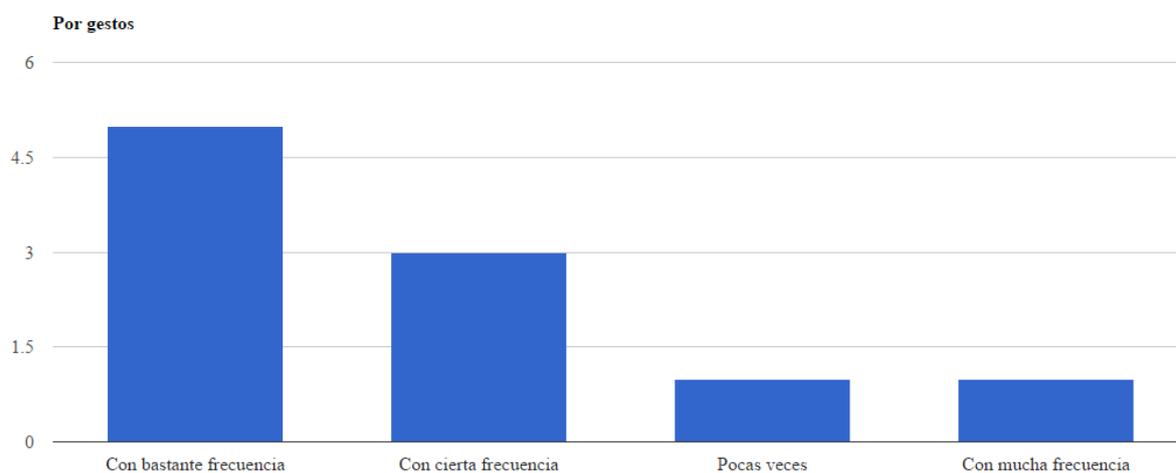


Gráfico 15. Frecuencia con la que se han solucionado problemas por gestos.

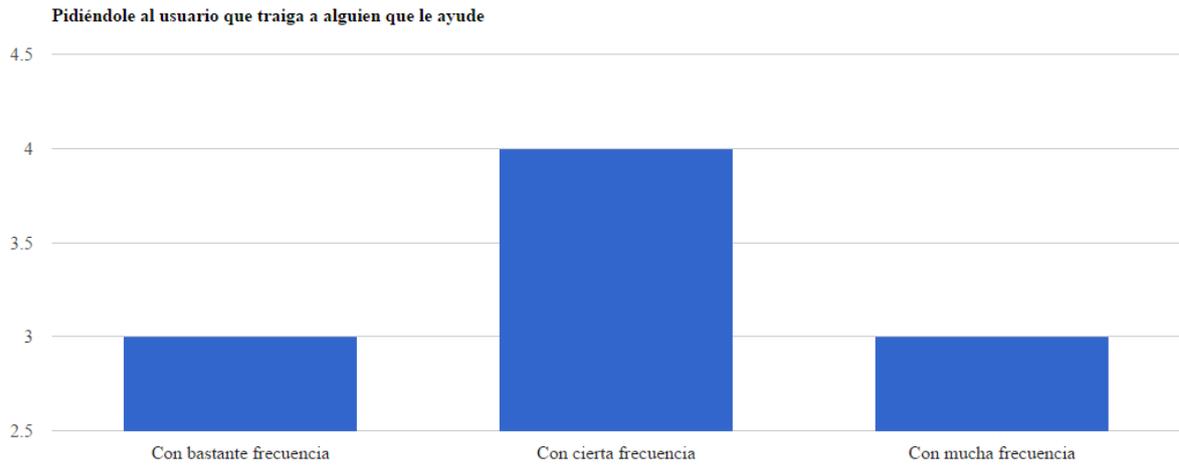


Gráfico 16. Frecuencia con la que se han solucionado problemas gracias a alguien externo.

El 50% de los encuestados opina que en su trabajo se han requerido servicios de interpretación, el 33,3 % cree que no es así, y un 16,7 % no está seguro. Pero no coinciden en cada cuánto tiempo se requieren estos servicios, hay división entre semanalmente, diariamente y esporádicamente.

**Porcentaje de participantes que opinan que en su trabajo se han requerido servicios de interpretación**

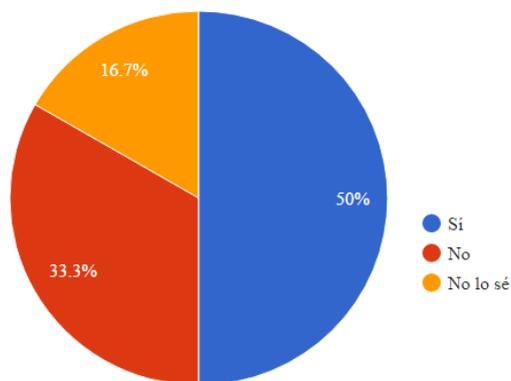


Gráfico 17. Porcentaje de encuestados que cree que en su ámbito se ha requerido la interpretación.

**En caso afirmativo, indique con qué frecuencia aproximada se han requerido los servicios de interpretación**

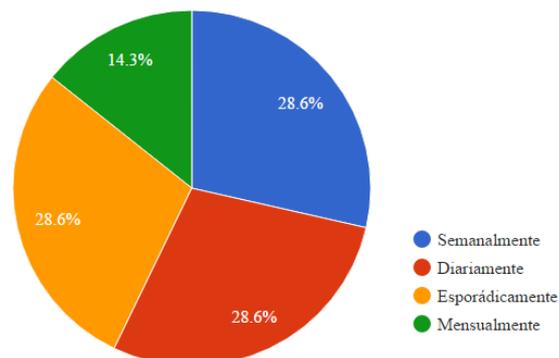


Gráfico 18. Frecuencia con la que se necesita la interpretación.

También se intentó averiguar con qué frecuencia se demandan algunos idiomas: el inglés se demanda semanalmente (según la mayoría); en el francés no coinciden los participantes, tienen el mismo porcentaje semanalmente, mensualmente y esporádicamente; la mayoría coincide en que el alemán se demanda esporádicamente; el árabe entre semanal y mensualmente; y el rumano mensualmente (según la mayoría).

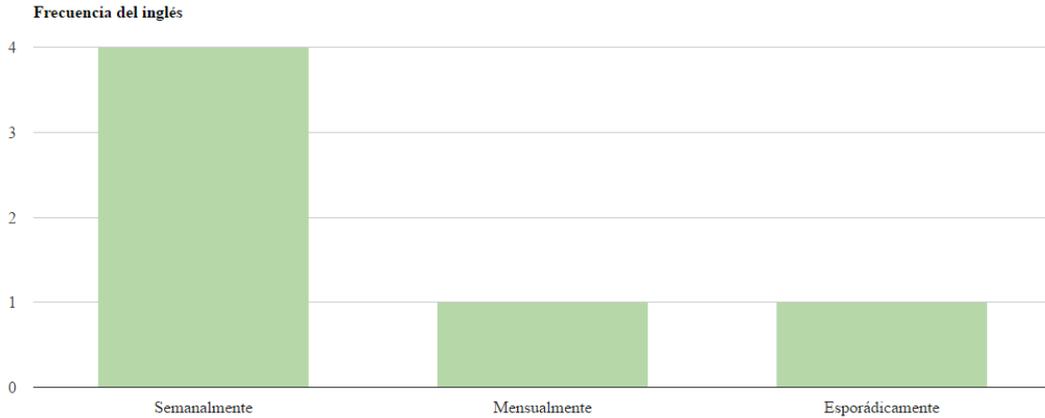


Gráfico 19. Frecuencia de demanda del inglés.

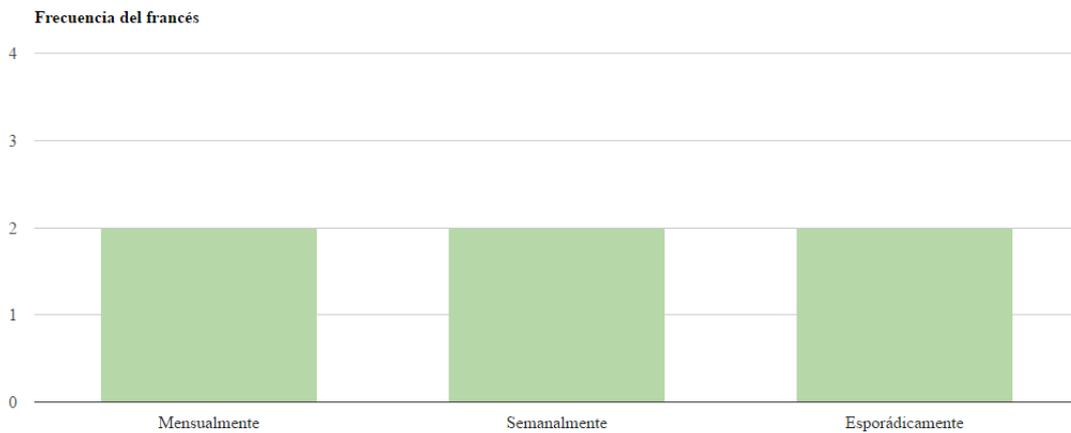


Gráfico 20. Frecuencia de demanda del francés.

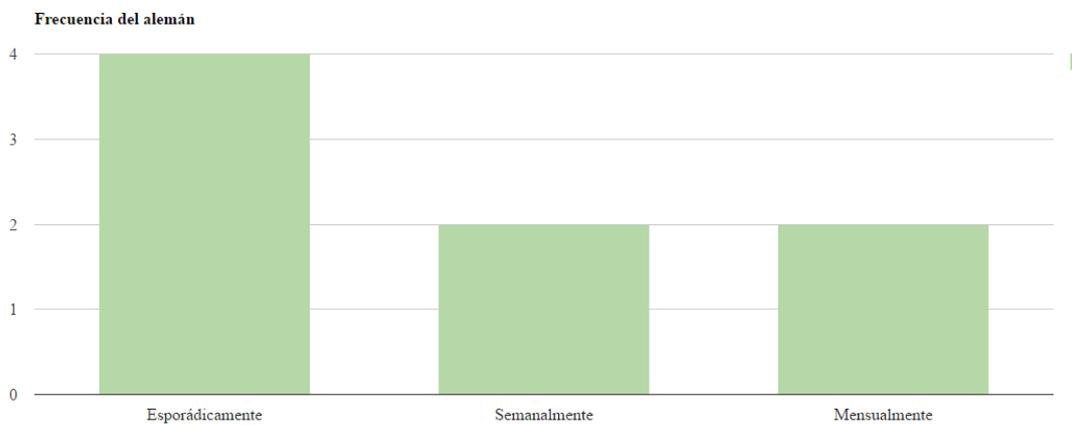


Gráfico 21. Frecuencia de demanda del alemán.

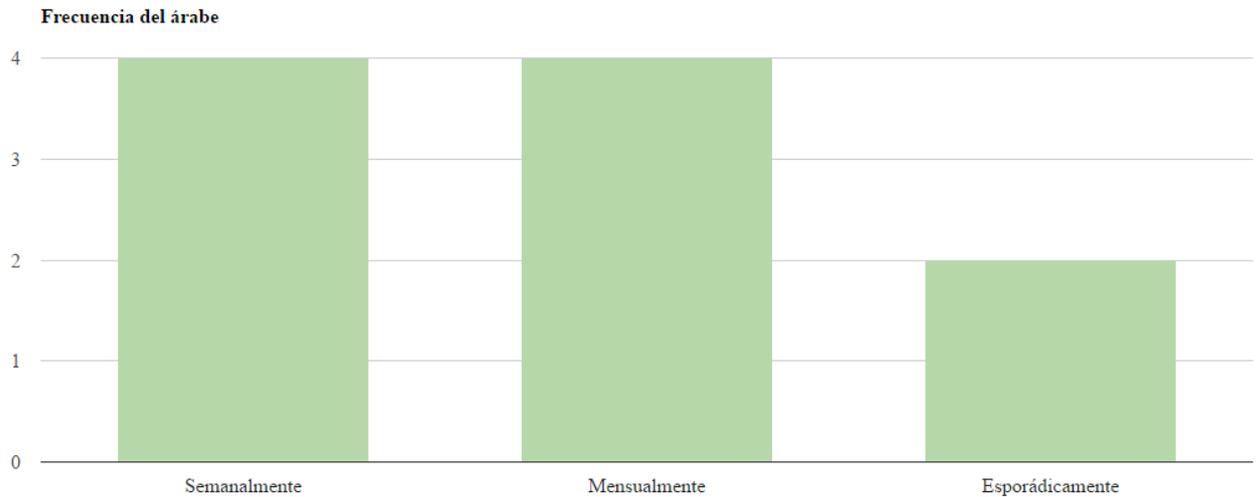


Gráfico 22. Frecuencia de demanda del árabe.

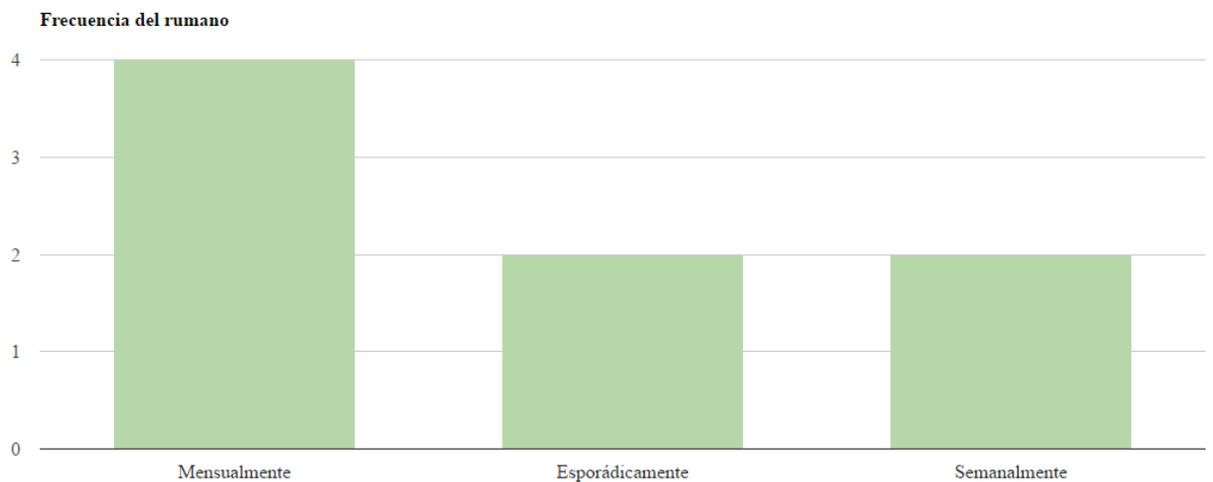


Gráfico 23. Frecuencia de demanda del rumano.

Para finalizar, dos participantes han manifestado que tuvieron problemas a la hora de trabajar con intérpretes por las siguientes razones:

- La/El intérprete modifica el mensaje.
- La/El intérprete mantiene conversaciones con el usuario que luego no traduce.

Y además, la gran mayoría desconoce si se realiza algún tipo de control de calidad a los intérpretes que se contrata.

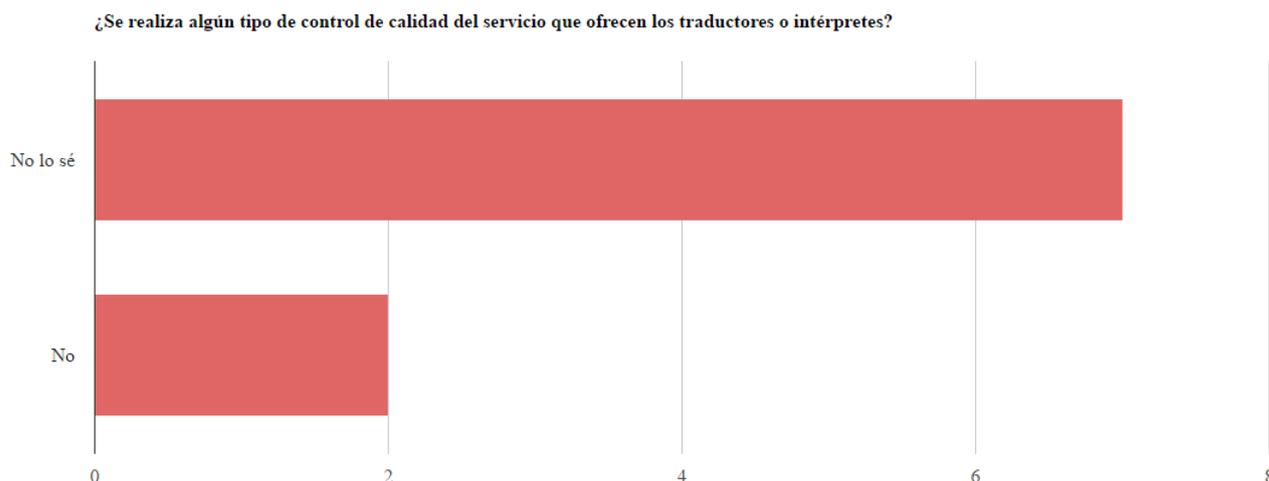


Gráfico 24. Conocimiento del personal sanitario sobre controles de calidad de intérpretes.

### 4.1.3. Valoración de los resultados

Lo primero que cabe destacar para valorar los resultados es que el cuestionario carece de una pregunta básica: ¿Hay servicios de traducción o interpretación en su centro sanitario? No obstante, sabemos que el Hospital Sant Francesc de Borja no cuenta con estos servicios (como la inmensa mayoría de los hospitales públicos de nuestra comunidad), y analizaremos los resultados partiendo de este dato.

Las respuestas obtenidas denotan una clara ausencia de los servicios de interpretación en el Hospital Sant Francesc de Borja, pero también una gran falta de información del personal sanitario sobre estos y sobre cómo tratar con extranjeros de una forma eficiente que permita a los usuarios tener las mismas condiciones de acceso a la sanidad pública.

Lo más llamativo es que no se trata de personal que lleve poco tiempo en los centros sanitarios y no haya tenido la oportunidad de trabajar con intérpretes. El personal que lleva trece o más de trece años trabajando en su puesto o similares no ha contestado a la pregunta sobre el protocolo de contratación de los intérpretes (si es que se ha contratado esporádicamente a alguno), hecho que sugiere que desconocen cuál es el criterio de contratación de los profesionales de la interpretación y uno de ellos ha elegido la opción de libre contratación. En resumen, tenemos a personal que no está acostumbrado a trabajar con intérpretes y que cuando lo hace no tiene la certeza de que se trata de personal cualificado; así lo hacen saber en las respuestas a la pregunta 21 sobre si han

experimentado problemas con los intérpretes con los que han trabajado: dos participantes han respondido que han notado que el intérprete modifica el mensaje y que tiene conversaciones paralelas con el usuario que luego no traduce. No se ha podido constatar si cuando contestan a esta pregunta se están refiriendo a un intérprete como tal o a alguien que acompaña al usuario que no es profesional.

El inglés y el francés son las lenguas más demandadas por parte de los turistas, y el rumano y el búlgaro son las lenguas de los colectivos extranjeros más fuertes de Gandía. Solamente un 18,1 % de los encuestados opina que habla bien el inglés y un 9,1 % bien el francés; respecto al rumano o búlgaro no se hacían ninguno tipo de preguntas porque se presupone que muy pocos miembros del personal (o ninguno) tiene conocimientos de esta lengua. No obstante, los niveles de lenguas del personal sanitario en general no les capacitan o cualifican para atender a los pacientes en esa lengua, a menos que el nivel sea de nativo o casi nativo con especialización médica, ya que los problemas de comunicación que surgieran podrían ser infinitos.

El 100% de los encuestados ha atendido a usuarios que no hablaban la lengua oficial y un 83,3 % afirma que ha tenido problemas de comunicación. El 16,7 % restante debe englobar al personal que sí que tiene conocimientos de otros idiomas, pero como ya hemos comentado antes, esto no es suficiente y muy probablemente han tenido problemas de comunicación de los que no son conscientes.

Los problemas más frecuentes con los usuarios extranjeros son debido a que no hablan bien el idioma, no entienden las preguntas que les hacen, otra persona habla por ellos y por lo tanto no tienen voz propia, y se sienten cohibidos y les cuesta hablar. Uno de los datos más graves relacionado con este aspecto, es que estos problemas de comunicación se resuelven con bastante frecuencia mediante gestos y con cierta frecuencia es el usuario el que intenta traer a alguien con él para que sea una especie de intérprete *ad hoc* y evite los malentendidos, aunque si no es profesional, los malentendidos seguramente seguirán surgiendo.

Otro dato sorprendente es que diez participantes indican que han experimentado problemas de comunicación con los usuarios extranjeros (como ya hemos comentado) y de estos diez, tres creen que en su trabajo no se han requerido servicios de interpretación y dos no están seguros de ello. Es decir, han tenido problemas para comunicarse pero no consideran que sea algo fundamental para desempeñar su trabajo, un reflejo del

desconocimiento general sobre la importancia de la interpretación. Pero por otra parte, un 28,6 % de los encuestados que cree que sí que se requieren los servicios de interpretación opina que se requieren diariamente, un dato positivo porque visibiliza la necesidad de intérpretes en plantilla.

Por último, los comentarios que han dejado cuatro de los participantes son bastante significativos:

Participante 1: En el día a día se observa la necesidad de contar con profesionales de la traducción, ya que el profesional sanitario continuamente atiende a población extranjera con la que no puede mantener una buena comunicación, la cual es necesaria para una buena atención.

El participante 1 no conoce la diferencia entre traductor e intérprete, pero intuimos que se refiere a la labor de la interpretación cuando expresa que es necesaria para una buena comunicación.

Participante 2: Realmente en mi trabajo no se ha utilizado servicio de traductor profesional. Siempre ha sido alguna persona que acompaña al usuario.

El participante 2 tampoco sabe distinguir entre el traductor y el intérprete y expresa que nunca se ha utilizado, ya que el usuario siempre es el que se encarga de traer a alguien con él. No escribe expresamente que él cree que debe ser así, pero sí que se trata de un pensamiento extendido: si es un problema que tiene el usuario, es un problema que él debe solventar.

Participante 3: En los hospitales de la costa sería bueno contratar intérpretes de distintas lenguas según hospital. El alemán, el ruso y el árabe son lo que más dificultades presentan, pues con el inglés nos arreglamos con el personal joven y con el francés gracias al personal de más edad, que suele dominarlo.

El participante 3 es el claro reflejo de lo que suele opinar la mayoría del personal sanitario: con lenguas como el inglés o el francés nos apañamos. Es muy peligroso puesto que no se trata de “apañárselas” sino de llegar a una comunicación excelente a través del intérprete.

Participante 4: El servicio de traductores e intérpretes profesionales en temática sanitaria es pésimo. No existe el servicio ni la voluntad de conseguirlo.

El participante 4 es el más crítico porque afirma que el servicio de intérpretes profesionales en el sistema público de salud ni existe ni se le espera, poniendo por tanto el énfasis en la ausencia de voluntad política de crear dicho servicio o de contratar a

profesionales, y manifestando su malestar por carecer de la asistencia de los mismos en el desempeño de su trabajo.

## **5. El futuro de la interpretación sanitaria en el ámbito público**

La sociedad ha ido experimentando fases sobre la disciplina de la traducción y la interpretación en los servicios públicos. En su camino hacia la profesionalización, las sociedades han pasado por la negación de la realidad, la opinión de que es un problema que el mismo usuario debe solventar, algunas respuestas puntuales como el uso de personas nativas no profesionales, hasta finalmente llegar a unos gobiernos que apoyan institucionalmente los servicios lingüísticos a través de la acreditación de profesionales que garanticen una calidad mínima (Valero Garcés, 2003:203).

En España parece que aún no hemos llegado al punto del apoyo institucional, todavía tenemos muchos retos por superar. En opinión de Corsellis (2010:155), un futuro próspero para la traducción y la interpretación en los servicios públicos gira en torno a estos cinco puntos básicos o propuestas de reforma:

1. Una modificación de los documentos legales, judiciales y procesales donde se especifique, se defina y se reconozca la figura del traductor o intérprete, y los requisitos necesarios para el acceso, la acreditación y la formación de la profesión.
2. La creación de servicios de traducción e interpretación en la Administración con tal denominación.
3. La profesionalización de la profesión.
4. Evitar la subcontratación generalizada.
5. Un código de conducta.

La creación de un colegio profesional es importante porque se crearía un marco profesional que actuaría como vector de comunicación interna y externa: comunicación interna entre los profesionales de la traducción y la interpretación, y comunicación externa con los servicios públicos, los gobiernos y con el público en general para evitar el aislamiento de la disciplina de la sociedad (Valero Garcés, 2003:190). Y también es necesario para, en palabras de Corsellis (2010:88):

- Proteger a los clientes de malas interpretaciones, cuando se acude a los servicios públicos esperamos que las personas que nos atienden sean competentes, sea cual sea su trabajo.

- Proteger el prestigio y la calidad de las profesiones lingüísticas.
- Proteger a los profesionales de otras disciplinas. Trabajar codo con codo con otros profesionales es mucho más fácil si existe un alto grado de confianza en el trabajo de ambos.
- Y, por supuesto, proteger a los traductores e intérpretes.

## 6. Conclusiones

A través del cuestionario de la Red COMUNICA hemos demostrado que hay una ausencia de servicios de interpretación en el hospital Sant Francesc de Borja, un hospital que atiende a un gran número de extranjeros; pero también hemos observado el desconocimiento general del personal médico sobre lo que puede aportar una interpretación de calidad, ya que opina que con su nivel de inglés o francés es suficiente para comunicarse con los usuarios de estas lenguas. Llama la atención que en algunos casos el personal médico denuncie la falta de interés político en facilitar el acceso lingüístico por un servicio profesional en el hospital, de modo que se aprecia cierta conciencia de la necesidad del mismo en este entorno. Igualmente resulta interesante para nuestro trabajo descubrir que al utilizar intérpretes *ad-hoc* los usuarios reconocen encontrarse con una serie de problemas comunicativos que pueden afectar seriamente a su propio desempeño como facultativos. Al tratarse de una muestra pequeña no se puede generalizar pero los datos apuntan a que el incremento de población extranjera en la zona ha hecho que el personal médico sea más consciente de la necesidad de contar con un servicio de intérpretes profesionales.

Contar con personal cualificado para el puesto de intérprete y no simplemente nativo es esencial para garantizar una comunicación en la que los interlocutores no sientan que hay una tercera persona en la conversación. Un intérprete cualificado sabe que cualquier información que se transmita es importante: el tono, el ritmo, el registro, los marcadores del discurso, la repetición, los enunciados empáticos, etc., todo es fundamental para la comunicación. También sabe que su función es dar voz a quienes no la tienen para garantizarles el acceso a los servicios públicos. Por este motivo, desde nuestro punto de vista, un hospital público de tal magnitud y con la afluencia cada vez mayor de pacientes extranjeros debería garantizar los derechos de los ciudadanos a través de un servicio básico de intérpretes profesionales en plantilla para las lenguas más demandadas. En todo caso, para facilitar la comunicación con los usuarios

extranjeros el hospital puede comenzar por poner en marcha una serie de acciones informativas en otras lenguas (Valero Garcés, 2003:184), como son:

- Proporcionar folletos informativos en diferentes idiomas donde se explique el funcionamiento de los servicios sanitarios.
- Proporcionar información sanitaria general a través de asociaciones de las distintas comunidades y en su idioma.
- Grupos de educación para la salud con el objetivo de explicar a los inmigrantes asuntos como la necesidad de una vacunación en la temprana edad o el seguimiento de un tratamiento.
- Contar con la ayuda de trabajadores sociales y mediadores.

Por último, el futuro de la interpretación en los servicios públicos también pasa por que el propio personal sanitario tenga una buena formación sobre cómo trabajar con intérpretes. En el Reino Unido, por ejemplo, existe este tipo de formación al personal de los servicios públicos mediante diversas estrategias (Corsellis, 2010:127).

## **6.1. Reflexiones**

Hemos empezado este trabajo de fin de grado preguntándonos si la interpretación es un derecho. Gracias a la revisión del marco jurídico hemos comprobado que sí se trata de un derecho fundamental, pero también hemos constatado que este se vulnera constantemente. Consagrado por las leyes o no, seguiríamos pensando que privar de comunicación a alguien es ya de por sí un acto muy grave.

Los usuarios que no dominan la lengua oficial se sienten en una situación de desventaja, no conocen bien la cultura, y frecuentemente cuando llegan a la consulta del médico y no se pueden expresar como ellos desearían se sienten cohibidos, y preocupados; está en juego su salud y quién sabe si su vida. Tener intérpretes en un hospital público no es un capricho, no tenerlos tiene un coste inestimable.

Como estudiante de traducción e interpretación me preocupa el trato de las instituciones públicas a estas disciplinas, pero más allá de eso, como persona me preocupa que no todos tengamos los mismos derechos.

## **6.2. Relación del TFG con la carrera e intereses personales**

Uno de los primeros temas que vimos en la asignatura de Mediación Intercultural e Interpretación fue el de la interpretación en los servicios públicos enfocada para la llegada de asilados, especialmente en relación a la crisis de refugiados sirios. Algunos gobiernos autonómicos se ofrecieron a acoger a estos refugiados (como es lógico) pero en clase nos preguntamos si se les podría ofrecer un servicio lingüístico básico. Llegamos a la conclusión de que esto sería muy complejo, pero lo que nos resultó más llamativo es que ni siquiera se pueden asegurar esos servicios a ciudadanos españoles o de la Unión Europea.

Gracias a esta investigación he podido saber que esta situación se da también en mi comarca, La Safor, de una forma muy habitual. Por este motivo me interesó tanto el tema, porque me parece una situación muy grave que pasa delante de nuestros ojos sin que seamos conscientes.

## 7. Bibliografía

ANGELELLI, C. (2015) *Study on Public Service Translation in Cross-border Healthcare*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

BLASCO MAYOR, M.J. & M. DEL POZO TRIVIÑO (2015) La interpretación judicial en España en un momento de cambio. *MonTI* 7, pp. 9-40.

Cifras de Población a 1 de julio de 2015. Estadística de Migraciones. (s.f.). Recuperado el 13 de marzo de 2016, de <http://www.ine.es/prensa/np948.pdf>.

CORSELLIS, A. (2010). *Traducción e interpretación en los servicios públicos: primeros pasos*. Granada: Comares.

Directiva 2010/64/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de octubre de 2010, relativa al derecho a interpretación y a traducción en los procesos penales (DO L 280 de 26.10.2010, pp. 1-7).

Directiva 2011/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de marzo de 2011, relativa a la aplicación de los derechos de los pacientes en la asistencia sanitaria transfronteriza (DO L 88 de 4.4.2011, pp. 45-65).

HALE, S. (2010). *La interpretación comunitaria: la interpretación en los sectores jurídico, sanitario y social*. Granada: Comares.

Ministerio de asuntos exteriores y de cooperación. (2009). *Libro Blanco de la traducción y la interpretación institucional*. Madrid: Gobierno de España.

Real Decreto 81/2014, de 7 de febrero, por el que se establecen normas para garantizar la asistencia sanitaria transfronteriza, y por el que se modifica el Real Decreto 1718/2010, de 17 de diciembre, sobre receta médica y órdenes de dispensación. Gobierno de España, Madrid, España, 8 de febrero de 2014.

VALERO, C. (2003). *Traducción e interpretación en los servicios públicos: contextualización, actualidad y futuro*. Albolote: Comares.

VALERO, C. (2009). [DVD] *Avances y retos en la traducción e interpretación en los servicios públicos* = Challenging topics in public service: interpreting and translating: versión subtitulada = with subtitles. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá de Henares.

## **8. Agradecimientos**

En primer lugar me gustaría agradecer la ayuda de mi tutora María Jesús Blasco Mayor por proporcionarme el cuestionario del grupo Red COMUNICA y por orientar mi estudio.

También me gustaría agradecer la participación del personal del Hospital Sant Francesc de Borja, y especialmente a Rosa Andrés, directora de Atención Primaria, a Jesús Ribes, director de Enfermería, y a Joaquim Miñana, director del Hospital Sant Francesc de Borja por su implicación y su paciencia. También me gustaría darle las gracias al Ayuntamiento de Gandía por proporcionarme los datos demográficos de la ciudad y al Colegio Oficial de Enfermería de Valencia por brindarse voluntariamente a publicar la encuesta en su web.

Por otra parte, me gustaría dar las gracias a mis compañeros y amigos de la carrera por ayudarme cuando lo he necesitado. Nadie mejor que ellos para estar a mi lado.

Y finalmente, a mis padres. A mi madre que siempre me anima y a mi padre, que me invita a superarme y me ayuda en todo lo que puede.

Muchas gracias.

## 9. Anexos

### 9.1. Cuestionario de Red COMUNICA

**TÍTULO:** La comunicación con usuarios de lengua extranjera en los servicios públicos españoles

**PROTOCOLO:** Solicitamos su colaboración en esta investigación que estamos llevando a cabo los miembros de la Red COMUNICA (Observatorio Permanente sobre la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos - <http://red-comunica.blogspot.com.es/>) con el fin de analizar la comunicación entre los profesionales de los servicios públicos españoles y los usuarios de lengua extranjera. Su participación es plenamente voluntaria y consistirá en responder a las preguntas del siguiente cuestionario. Los datos recogidos no será empleados con otro fin que no sea el de cumplir con los objetivos de investigación y no se revelará en ningún caso el nombre de los participantes. Asimismo, en ninguna publicación de los resultados obtenidos se ofrecerán datos que puedan ayudar a identificar a los participantes, manteniendo de este modo su anonimato.

#### **A. Dimensión: Datos demográficos del participante**

1. Edad (años):
  - Menos de 35
  - 35-45
  - 46-55
  - 56-65
  - Más de 66
  
2. Sexo:
  - Hombre
  - Mujer

#### **B. Dimensión: Perfil profesional del participante**

3. Nombre del organismo o institución de la Administración Pública donde trabaja:  
.....
  
4. Nombre del puesto/cargo que ocupa:  
.....
  
5. Experiencia (años) en este puesto o en puestos similares:
  - Menos de 2
  - 3-5

- 6-7
- 8-9
- 10-12
- 13 o más

**C. Dimensión: Cualificación del participante**

6. Indique qué nivel máximo de estudios posee:  
 Sin estudios oficiales  
 Estudios básicos: Primaria, EGB, ESO  
 Estudios medios: BUP, Grado Medio de FP, Bachillerato, COU, Grado Superior de FP  
 Estudios universitarios de grado: Grado, Licenciatura, Diplomatura  
 Estudios universitarios de posgrado: Máster, Doctorado
7. Valore sus conocimientos de idiomas marcando en la siguiente tabla la opción correspondiente para cada lengua:

Idioma	Nada	Algo	Regular	Bien	Muy bien	Nativo/Bilingüe
Catalán						
Euskara/Vasco						
Gallego						
Inglés						
Francés						
Árabe						
Otro (indique cuál): .....						

**D. Dimensión: Descripción de servicios para usuarios de lenguas diferentes al español o la lengua cooficial correspondiente**

8. Indique si en su trabajo se atienden o se han atendido usuarios que no hablan español o la lengua cooficial correspondiente:  
 Sí  
 No  
 No lo sé

9. Describa qué colectivos de usuarios que no dominan el español o la lengua cooficial correspondiente suelen requerir atención en su lugar de trabajo:

Españoles con lengua cooficial diferente a la institución	<input type="checkbox"/>	Turistas	<input type="checkbox"/>	Extranjeros residentes regularizados	<input type="checkbox"/>
Extranjeros residentes no regularizados	<input type="checkbox"/>	Usuarios sordos/sordomudos	<input type="checkbox"/>	Otros (indique cuáles): .....	<input type="checkbox"/>

10. Indique en qué contextos o situaciones los usuarios que no hablan español o la lengua cooficial correspondiente demandan servicios en su institución:  
 Solicitud de la tarjeta sanitaria

Citaciones

Asistencia en consultas de atención primaria

Asistencia en consultas de atención especializada

Urgencias

Ingreso hospitalario

Otros:.....

11. Indique si se han experimentado problemas de comunicación con los usuarios extranjeros:

Sí

No

No lo sé

12. En caso afirmativo, indique cuáles de los siguientes problemas han surgido:

	Pocas veces	Con cierta frecuencia	Con bastante frecuencia	Con mucha frecuencia
No hablaban comprensiblemente el idioma				
No sabían leer o escribir				
No entendían las preguntas que les hacían				
Había frecuentes malentendidos				
Otra persona hablaba por ellos				
Gesticulaban, se ponían nerviosos/agresivos o gritaban				
Estaban cohibidos, no se atrevían a hablar				
Presentaban lesiones físicas que no les permitían hablar bien				
No se encontraban en situación de poder comunicarse (shock...)				
Buscaban una implicación personal del funcionario				
Otro (indique cuál): .....				
.....				

13. En los casos en los que ha habido problemas de comunicación, indique cómo se han resuelto:

	Pocas veces	Con cierta frecuencia	Con bastante frecuencia	Con mucha frecuencia
Por gestos				
Recurriendo a un compañero/a que se entienda con el usuario				
Recurriendo a alguien externo que se puede comunicar con el usuario				
Pidiéndole al usuario que traiga a alguien que le ayude				
Pidiéndole al usuario que llame a alguien por teléfono para que haga de intérprete				
Con un <i>software</i> multilingüe (por ejemplo, un traductor automático)				
Contando con la ayuda de voluntarios				
Contratando a un traductor (textos escritos)				
Contratando a un intérprete (lengua hablada)				
Llamando a un servicio de interpretación telefónica				
Otro (indique cuál): .....				
.....				

**E. Dimensión: Traductores e intérpretes**

14. Indique si en su trabajo se requieren/se han requerido servicios de traducción (de textos o documentos escritos) para poder atender a usuarios que no hablan español o la lengua cooficial correspondiente:

- Sí
- No
- No lo sé

15. En caso afirmativo, indique con qué frecuencia aproximada se han requerido los servicios de traducción:

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensualmente
- Esporádicamente
- Otro:.....

16. Indique si en su trabajo se requieren/se han requerido servicios de interpretación lingüística (en entrevistas clínicas, consultas, sesiones de educación para la salud, etc.) para poder atender a usuarios que no hablan español o la lengua cooficial correspondiente:

- Sí
- No
- No lo sé

17. En caso afirmativo, indique con qué frecuencia aproximada se han requerido los servicios de interpretación lingüística:

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensualmente
- Esporádicamente
- Otro:.....

18. Indique para qué idiomas de los usuarios se demandan servicios de traducción o interpretación y con qué frecuencia aproximada:

Idioma	Esporádicamente	Mensualmente	Semanalmente	Diariamente
Catalán	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Euskara/Vasco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gallego	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inglés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Francés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alemán	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Árabe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rumano	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chino	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lengua de Signos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro (Indique cuál):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. En el caso de contar con traductores o intérpretes profesionales, indique el protocolo de contratación:

- Registro de traductores e intérpretes autónomos
- A través de una empresa de traducción o interpretación subcontratada/licitada
- Interpretación telefónica ofrecida por empresa subcontratada/licitada
- Libre designación
- Otros:.....

20. Si han experimentado problemas al trabajar con traductores profesionales, indique cuáles:

- Las traducciones escritas no tienen la calidad suficiente porque no respetan el sentido original.
- Las traducciones escritas no tienen la calidad suficiente porque no emplean el lenguaje y terminología especializados adecuados.
- Las traducciones escritas no llegan dentro de los plazos necesarios.
- El precio del servicio es elevado.
- Otros:.....

21. Si han experimentado problemas al trabajar con intérpretes profesionales, indique cuáles:

- No tiene la certeza de que el intérprete haya entendido plenamente al profesional o al usuario.
- La/El intérprete modifica el mensaje.
- La/El intérprete toma partido (aconseja, asesora).
- La/El intérprete interrumpe a los interlocutores.
- La/El intérprete mantiene conversaciones con el usuario que luego no traduce.
- El usuario no emplea su lengua principal y tiene dificultades para comprender y expresarse con la/el intérprete.
- Falta de disponibilidad horaria de las/los intérpretes.
- Desconocimiento del lenguaje y terminología especializados por parte de la/del intérprete.
- El servicio de interpretación telefónica (si lo hay) es muy complicado de usar.
- No le genera confianza que el intérprete telefónico no se encuentre presente en la conversación.
- Se pierde mucho tiempo para conectarse con el intérprete telefónico.
- El precio del servicio es elevado.
- Otros:.....

22. Indique qué cualificación/cualificaciones considera que debe poseer el traductor para poder ofrecer un servicio adecuado (marque tantas opciones como considere necesario):

Grado o Licenciatura en Traducción e Interpretación	<input type="checkbox"/>	Máster o Posgrado universitario en otra disciplina diferente a la Traducción e Interpretación  Indique cuál/es:	<input type="checkbox"/>
Grado o Licenciatura en Lenguas (Filología, Lenguas modernas)	<input type="checkbox"/>	Conocimiento acreditado de las lenguas de trabajo	<input type="checkbox"/>
Grado o Licenciatura en otra disciplina	<input type="checkbox"/>	Cursos de especialización no universitarios	<input type="checkbox"/>

no lingüística. Indique cuál/es:		Indique cuál/es:	
Máster o Posgrado universitario en Traducción e Interpretación	<input type="checkbox"/>	Otros: (Indique cuál/es)	<input type="checkbox"/>
Máster o Posgrado universitario en Traducción e Interpretación médica	<input type="checkbox"/>		

23. ¿Se realiza algún tipo de control de calidad del servicio que ofrecen los traductores o intérpretes?

- Sí
- No
- No lo sé

24. En caso afirmativo, indique qué tipo de controles de calidad se realizan:

.....  
.....  
.....

25. Si desea añadir algún otro comentario relacionado con los temas tratados en el cuestionario, puede añadirlo a continuación:

.....  
.....  
.....

***¡Muchas gracias por su colaboración!***

## **9.2. Datos demográficos de Gandía**

<b>Grupo</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
De 0 a 4	1697	1512	3209
De 5 a 9	2122	2024	4146
De 10 a 14	2075	1925	4000
De 15 a 19	1919	1909	3828
De 20 a 24	2101	2045	4146
De 25 a 29	2229	2063	4292
De 30 a 34	2530	2384	4914
De 35 a 39	3345	3087	6432
De 40 a 44	3409	3162	6571
De 45 a 49	3260	2995	6255
De 50 a 54	2800	2832	5632
De 55 a 59	2410	2503	4913
De 60 a 64	1923	2106	4029
De 65 a 69	1547	1826	3373

De 70 a 74	1361	1704	3065
De 75 a 79	974	1444	2418
De 80 a 84	843	1285	2128
De 85 a 89	443	808	1251
De 90 a 94	122	302	424
95 o más	20	66	86
<b>Totales</b>	<b>37130</b>	<b>37982</b>	<b>75112</b>

Tabla 1: Desglose por edades de los habitantes censados de Gandía.

Nación	Hombres	Mujeres	Total
Albania	4	2	6
Austria	3	0	3
Bélgica	15	14	29
Bulgaria	1672	1481	3153
Checoslovaquia	0	1	1
Chipre	1	0	1
Dinamarca	3	3	6
Finlandia	0	3	3
Francia	199	174	373
Grecia	3	2	5
Hungría	11	8	19
Irlanda	8	4	12
Italia	283	229	512
Luxemburgo	0	2	2
Malta	0	1	1
Noruega	4	0	4
Países Bajos	23	28	51
Polonia	112	102	214
Portugal	32	28	60
Reino unido	114	113	227
Alemania	53	44	97
Rumanía	1108	888	1996
Suecia	13	8	21
Suiza	13	8	21
Ucrania	193	197	390
Letonia	64	65	129
Moldavia	9	9	18
Bielorrusia	7	13	20
Georgia	16	12	28
Estonia	3	4	7
Lituania	316	248	564
Republica Checa	40	19	59
Eslovaquia	22	19	41
Bosnia-Herzegovina	9	4	13
Croacia	2	0	2

Eslovenia	3	0	3
Armenia	112	105	217
Kirguistán	0	1	1
Rusia	54	117	171
Yugoslavia	1	1	2
Burkina Fasso	0	1	1
Angola	0	6	6
Argelia	262	136	398
Camerún	1	1	2
Congo	1	0	1
Costa de Marfil	2	5	7
Egipto	3	0	3
Gambia	2	1	3
Ghana	2	0	2
Guinea	6	4	10
Guinea Ecuatorial	1	2	3
Mali	8	7	15
Marruecos	850	606	1456
Mauritania	8	8	16
Mozambique	1	0	1
Nigeria	3	13	16
Ruanda	3	0	3
Senegal	201	63	264
Sierra Leona	1	0	1
Chad	2	3	5
Túnez	8	2	10
Canadá	0	2	2
Estados Unidos de América	15	30	45
México	5	10	15
Costa Rica	1	0	1
Cuba	31	35	66
El Salvador	8	15	23
Guatemala	1	0	1
Honduras	3	13	16
Nicaragua	5	11	16
Panamá	1	0	1
República Dominicana	12	24	36
Argentina	127	157	284
Bolivia	434	507	941
Brasil	37	85	122
Colombia	172	217	389
Chile	11	15	26
Ecuador	273	214	487
Paraguay	17	36	53
Perú	21	25	46

Uruguay	150	184	334
Venezuela	24	38	62
Afganistán	1	0	1
China	142	123	265
Filipinas	2	5	7
India	14	15	29
Indonesia	0	1	1
Israel	1	1	2
Japón	0	4	4
Jordania	4	0	4
Líbano	0	1	1
Malasia	0	1	1
Pakistán	371	147	518
República de Corea	1	0	1
Tailandia	0	2	2
Turquía	3	2	5
Vietnam	0	1	1
Azerbaiyán	1	1	2
Uzbekistán	0	1	1
Australia	2	2	4
Nueva Zelanda	1	0	1

Tabla 2: Desglose por nacionalidad de los extranjeros censados en Gandía (tabla completa).