

19. Si atiende pacientes que no hablan su idioma, ¿siente que se esfuerzan por entenderle?

La mayoría (un 85%) han manifestado que perciben que los pacientes sí hacen lo posible por entenderles, lo cual genera cierto grado de confianza entre la relación médico-paciente. Sin embargo, un 8% creen que hacen como que les entienden pero en realidad no entienden nada.

Existe, pues, un alto grado de buena voluntad por parte del paciente por comprender al personal sanitario.

22 ¿Con los pacientes de qué país/es tiene mayores problemas de entendimiento lingüístico?

En esta pregunta han contestado aludiendo a más de un país, y la comunidad con la que la mayoría de sanitarios dice encontrar barreras lingüísticas es la procedente de Marruecos. Un 65% de los sanitarios han coincidido en este punto.

No obstante, también encuentran dificultades lingüísticas con pacientes procedentes de China (20%), África Subsahariana (20%), Pakistán (12%), Bulgaria (10%), India (10%), Rumanía (5%) y países del Este (2%).

23. ¿Con los pacientes de qué sexo tiene mayores problemas de entendimiento lingüístico?

La respuesta a esta pregunta es muy significativa, pues el 85% de los encuestados manifiestan sus dificultades comunicativas con las mujeres, mientras que un 15% las encuentran con los hombres. Esto seguramente se debe a que muchas mujeres inmigrantes se quedan en casa al cuidado del hogar y no interaccionan demasiado con la sociedad de acogida.

El 90% además apunta que los hombres y las mujeres con los que encuentran problemas lingüísticos proceden de Marruecos, y el resto de Pakistán y China.

26. Si alguna vez ha sufrido algún malentendido con un paciente extranjero, ¿podría explicarlo brevemente?

A esta pregunta han contestado sólo un 20% de los encuestados, y, la mayoría la han utilizado como medio de “desahogo” contando problemas que han tenido con los pacientes inmigrantes.

Una trabajadora de un centro de salud ha explicado que existen malentendidos cuando se dan citas telefónicas –ya que no pueden anotar las fechas y horas en un papel, y por teléfono resulta complicada la comunicación si no se tiene suficiente competencia en el idioma– apareciendo en horas y días no acordados debido a problemas de comprensión.

Otro sanitario comenta que ha tenido problemas con el calendario de vacunación y pautas de toma de medicamentos, pues no han sido entendidos correctamente.

b) Referentes a problemas o dificultades culturales:

20. ¿Existen temas sobre los cuales los usuarios inmigrantes tengan especiales problemas para hablar? ¿De qué procedencia? ¿Qué temas?

Un 55% de los profesionales sanitarios han observado que existen temas acerca de los cuales algunos pacientes inmigrantes muestran problemas o dificultades para hablar. En especial, los temas sexuales, ginecológicos y urológicos, y muy en especial la comunidad marroquí cuando interacciona con sanitarios del sexo opuesto.

21. ¿Todos los inmigrantes presentan los mismos problemas en la atención sanitaria o varían según su país de origen?

Prácticamente todos (un 85%) de los que han contestado han coincidido en que cada comunidad, dependiendo de su procedencia, tiene sus problemas, como era de prever.

Lógicamente cada comunidad manifiesta unas demandas y peculiaridades acordes con su cultura que, en ocasiones puede coincidir con otras, y en otras ocasiones no.

Es en este caso donde el mediador intercultural desempeñaría un valioso papel ayudando a que ambos interlocutores pudieran entenderse.

24 ¿Con los pacientes de qué país tiene mayores problemas de entendimiento cultural?

La respuesta a esta pregunta está muy ligada con la pregunta 22. La comunidad con la que los sanitarios encuentran mayores dificultades culturales es la procedente de Marruecos. Un 55% afirma encontrarse con problemas culturales con esta comunidad.

A este colectivo le sigue el procedente de China (10%), África Subsahariana (10%) y este de Europa (1%).

25 ¿Con los pacientes de qué sexo tiene mayores problemas de entendimiento cultural?

Esta pregunta no la han contestado todos los sanitarios encuestados; sin embargo un 37% dicen tener más problemas culturales con las mujeres, y el 27% con los hombres.

Como vimos con anterioridad, parece que el aspecto cultural les resulta menos manifiesto que el lingüístico, y por ello no le dan tanta importancia, aunque sabemos que la tiene y que la infravaloración de la relevancia de los aspectos culturales requiere de mayor atención, para lo que resultaría muy adecuada la figura mediadora.

7.3.2 Encuestas a pacientes

Al igual que las encuestas del personal sanitario, la finalidad de las preguntas formuladas es averiguar si existen problemas lingüísticos y/o culturales. También veremos si los problemas se detectan en ambos centros de salud (para poder dar respuesta al objetivo principal), por lo que analizaremos algunas preguntas lingüísticas y culturales desglosándolas por centros de salud. También las analizaremos en base a las nacionalidades para concluir qué nacionalidades son las que presentan dificultades lingüísticas y/o culturales, y dar, así, respuesta al primer objetivo adicional.

Veamos, en primer lugar, los resultados agrupándolos por problemas:

A) Preguntas sobre los problemas lingüísticos:

□

1. ¿Entiende el idioma con el que se dirigen a usted en el centro de salud?

	Nº Encuestas	Porcentaje
Nunca	13	12,1
A veces	13	12,1
Bastantes veces	17	15,9
Casi siempre	15	14,0
Siempre	49	45,8
Total	107	100,0

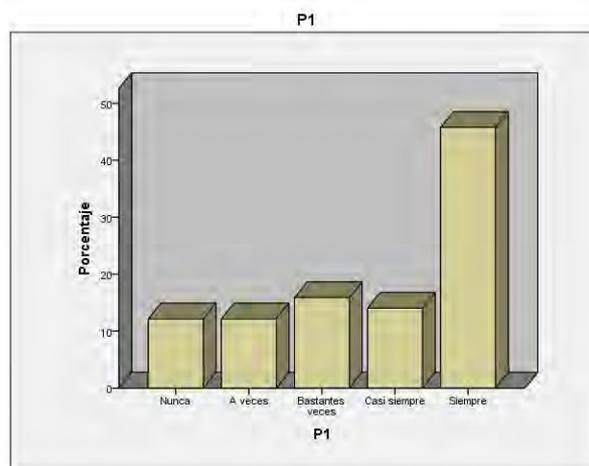


Figura 21: Respuesta pregunta 1 pacientes

Un 24,2% no entienden o entienden muy pocas veces al personal del centro de salud cuando se dirige a ellos. Si extrapolamos este resultado con el total de inmigrantes de la localidad, representaría a 1.734 pacientes que tienen dificultades de comprensión cuando acuden a los centros de salud de Burriana.

2. ¿Tiene dificultades para comunicarse con el personal del centro de salud?

	Nº Encuestas	Porcentaje
Nunca	41	38,3
A veces	36	33,6
Bastantes veces	15	14,0
Casi siempre	5	4,7
Siempre	10	9,3
Total	107	100,0

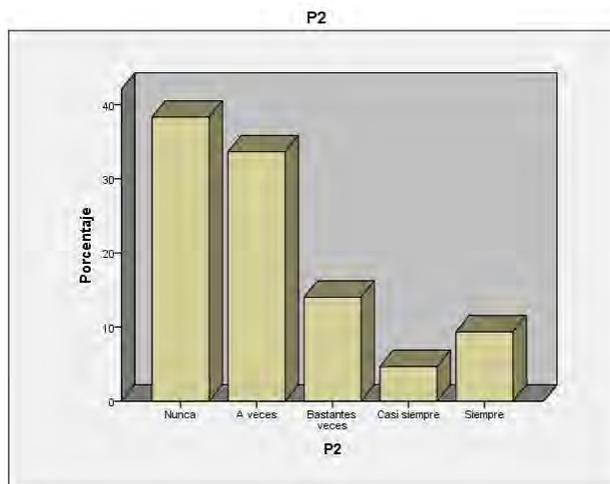


Figura 22: Respuesta pregunta 2 pacientes

Un 30% tienen bastantes veces o siempre dificultades para comunicarse con el personal del centro de salud. Al igual que la pregunta anterior, si extrapolamos este porcentaje al total de inmigrantes de la localidad, supondría que más de 2000 inmigrantes se encontrarían con barreras para comunicarse correctamente con el personal de los centros de salud de Burriana.

3. ¿Acude al centro de salud con alguna persona para que le ayude a comunicarse con el personal?

	Nº Encuestas	Porcentaje
No contesta	1	0,9
Nunca	63	58,9
A veces	18	16,8
Bastantes veces	11	10,3
Casi siempre	8	7,5
Siempre	6	5,6
Total	107	100,0

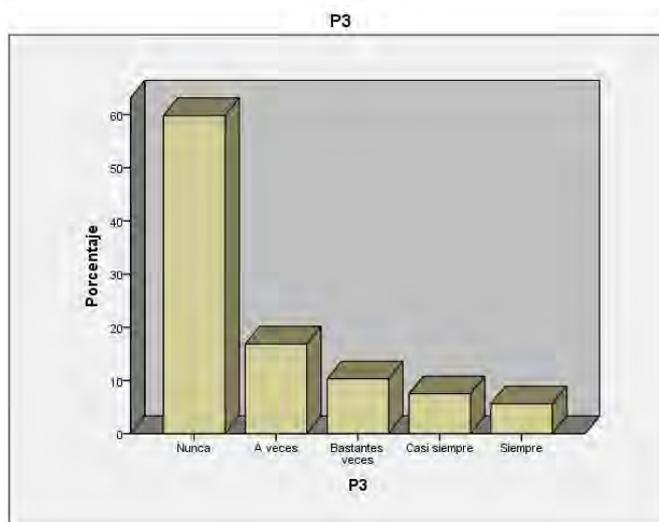


Figura 23: Respuesta pregunta 3 pacientes

Es significativo el hecho de que el 23,4% de los encuestados, es decir, casi una cuarta parte, acuda al centro de salud con alguien – ya sea familiar o amigo – para que le haga de intérprete o le ayude en su acto de comunicación con los trabajadores del centro de salud al que acuden.

□

4. ¿Alguna vez ha tenido problemas comunicativos con el personal?

	Nº Encuestas	Porcentaje
Nunca	46	43,0
A veces	26	24,3
Bastantes veces	19	17,8
Casi siempre	14	13,1
Siempre	2	1,9
Total	107	100,0

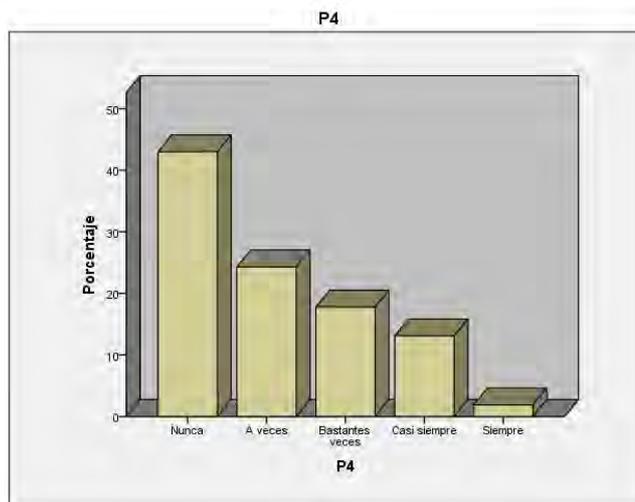


Figura 24: Respuesta pregunta 4 pacientes

Seguimos con las mismas cifras. Un 32,8 de los pacientes encuestados han tenido bastantes veces, casi siempre o siempre problemas comunicativos, mostrando dificultades para entender o hacerse entender. Esto puede llevar a malentendidos y frustración no sólo por parte de los pacientes, sino también por parte del personal que hace todo lo posible por atender correctamente a los pacientes.

□

5. ¿Alguna vez se ha dirigido a usted algún trabajador del centro de salud en su idioma?

	Nº Encuestas	Porcentaje
Nunca	88	82,2
A veces	4	3,7
Bastantes veces	5	4,7
Casi siempre	2	1,9
Siempre	8	7,5
Total	107	100,0

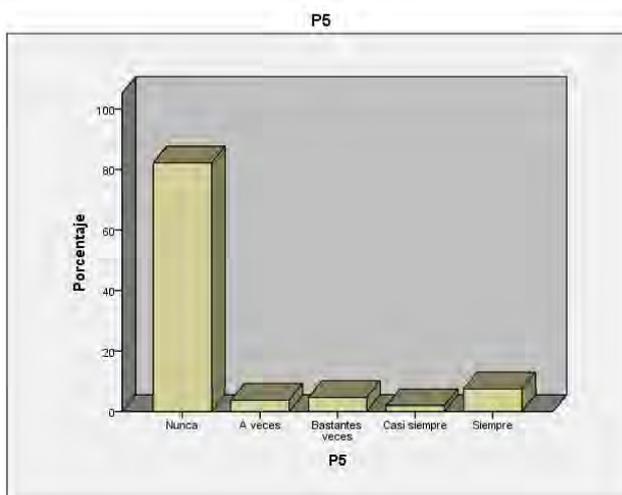


Figura 25: Respuestas pregunta 5 pacientes

El 85,9% de los encuestados manifiestan que los trabajadores de los centros de salud nunca o sólo a veces se han dirigido a ellos en su idioma. Por su parte, los profesionales sanitarios no tienen formación ni competencia lingüística suficiente para comunicarse con los pacientes que no hablan su idioma.

El problema comunicativo se agrava por el hecho de que existen multitud de idiomas, y sería prácticamente imposible que los sanitarios abarcaran esa variedad de lenguas.

□

6. ¿Cree que el personal del centro de salud se esfuerza por asegurarse que usted ha entendido bien el mensaje que le han transmitido?

	Nº Encuestas	Porcentaje
Nunca	4	3,7
A veces	13	12,1
Bastantes veces	1	,9
Casi siempre	31	29,0
Siempre	58	54,2
Total	107	100,0

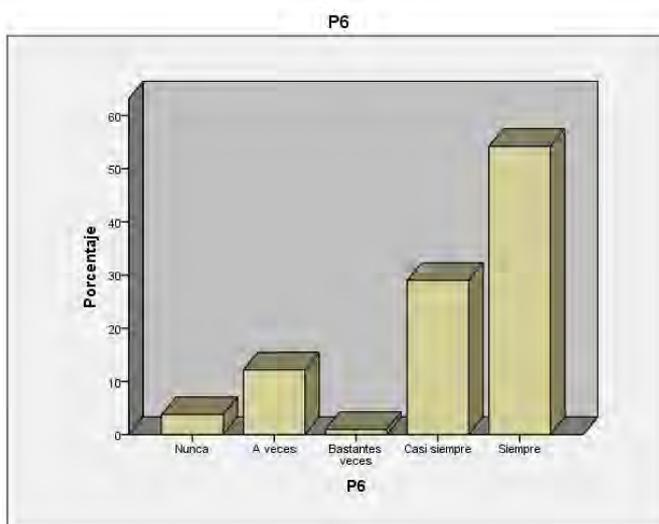


Figura 26: Respuesta pregunta 6 pacientes

Sin embargo, y pese a la carencia lingüística del personal sanitario, casi el 85% percibe que se esfuerza por asegurarse de que el paciente ha entendido el mensaje transmitido.

Si el paciente no entiende bien el mensaje puede que éste cometa un error que, si afecta a la toma de un medicamento, puede llegar a ser perjudicial para su salud. Por ello, el médico (en este caso) intenta por todos los medios que el paciente haya entendido correctamente el mensaje, aunque obviamente intentarlo no significa lograrlo.

□

10. ¿Cree que el personal del centro de salud se esfuerza por hacerse entender? (habla despacio, utiliza un lenguaje sencillo, se expresa mediante gestos, etc.)

	Nº Encuestas	Porcentaje
Nunca	6	5,6
A veces	5	4,7
Bastantes veces	3	2,8
Casi siempre	30	28,0
Siempre	63	58,9
Total	107	100,0

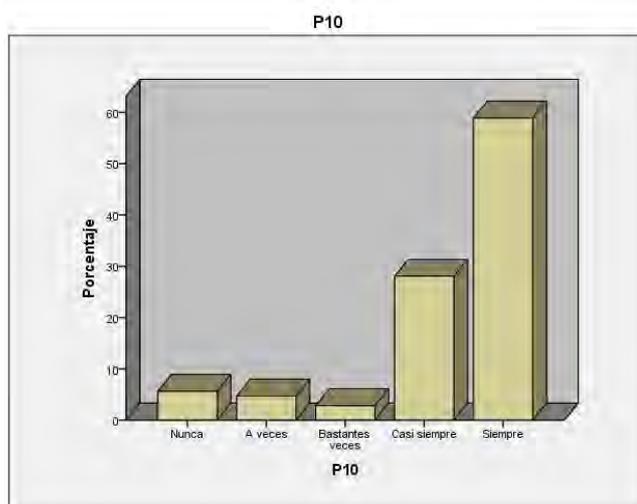


Figura 27: Respuestas pregunta 10 pacientes

Esta pregunta está estrechamente relacionada con la anterior, y los datos son similares. El personal sanitario se esfuerza por todos los medios por hacerse entender, pues de ello puede depender la eficacia de un tratamiento.

La presencia de un mediador, indudablemente facilitaría la comprensión y evitaría en este sentido posibles malentendidos o peores consecuencias.

□

11. ¿Cree que el lenguaje médico es demasiado complicado?

	Nº Encuestas	Porcentaje
Nunca	18	16,8
A veces	39	36,4
Bastantes veces	22	20,6
Casi siempre	14	13,1
Siempre	14	13,1
Total	107	100,0

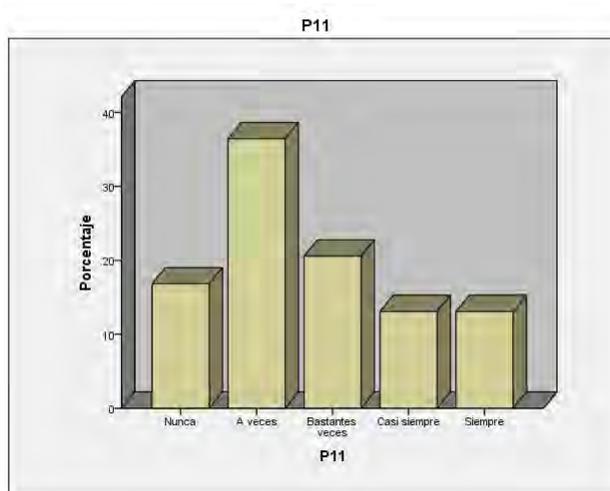


Figura 28: Respuesta pregunta 11 pacientes

El lenguaje utilizado por el personal sanitario es, según el 46,8% de los encuestados, bastante o muy complicado.

El lenguaje coloquial que puede aprender un inmigrante con el día a día es obviamente distinto al lenguaje médico que, muchas veces, ni siquiera con el esfuerzo del personal sanitario es posible hacer comprensible o más llano.

Es en estos casos donde la figura del mediador facilitaría la comprensión de ese lenguaje, y lo haría menos complicado y más comprensible, a nivel interlingüístico y, en caso necesario, también intercultural.

□

13. ¿Ha encontrado alguna vez alguna dificultad que, por no tener la ayuda de un mediador interlingüístico/intercultural, no ha podido resolver?

	Nº Encuestas	Porcentaje
Nunca	65	60,7
A veces	16	15,0
Bastantes veces	16	15,0
Casi siempre	9	8,4
Siempre	1	,9
Total	107	100,0

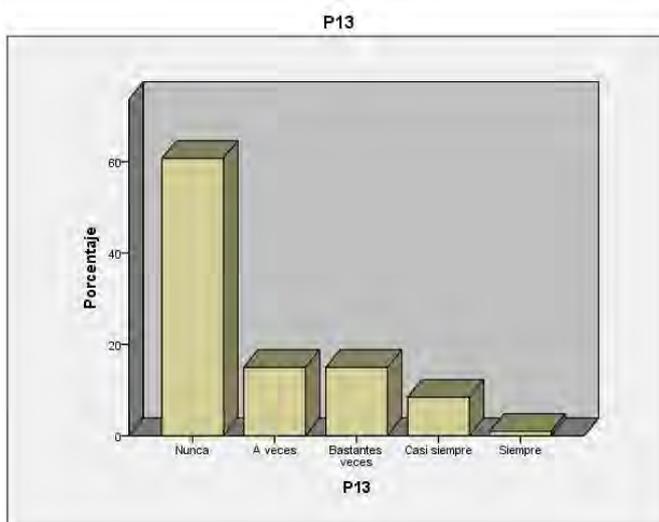


Figura 29: Respuesta pregunta 13 pacientes

El 39,3% de los encuestados se ha encontrado al menos en alguna ocasión con dificultades que no ha sabido/podido superar por no tener a alguien a su lado que le haya ayudado a solucionar.

La figura del mediador hace que un paciente acuda al centro de salud sin la presión de la duda de si sabrá o no transmitir lo que le sucede, o si sabrá entender las instrucciones y pautas que le recomienden.

Al analizar de manera global los resultados de las encuestas de los pacientes, apreciamos lo siguiente:

Si observamos las respuestas sobre las dificultades lingüísticas podemos observar que un 24,2% de los inmigrantes encuestados no entienden nunca o sólo a veces a los trabajadores sanitarios que se dirigen a ellos en el centro de salud.

En relación a este dato, un 14% siempre o casi siempre tiene dificultades para comunicarse con los sanitarios.

En vista de sus necesidades o carencias, un 13,1% de los pacientes acuden siempre o casi siempre con una persona para que les ayude para comunicarse con el personal sanitario.

Un 15% de los encuestados en alguna ocasión han tenido problemas comunicativos con el personal, y solamente a un 9,4% de los pacientes se les han dirigido en su idioma.

B) Preguntas sobre dificultades culturales:

7. ¿Alguna instrucción, diagnóstico o tratamiento ha entrado en conflicto con sus aspectos culturales?

	Nº Encuestas	Porcentaje
Nunca	73	68,2
A veces	24	22,4
Bastantes veces	5	4,7
Siempre	5	4,7
Total	107	100,0

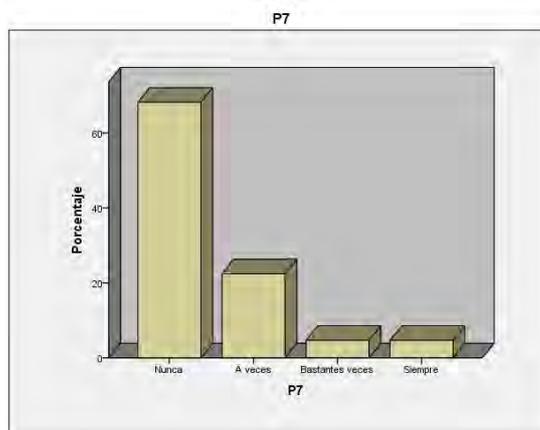


Figura 30: Respuestas pregunta 7 pacientes

Un 31,8% de los pacientes encuestados manifiestan haber recibido en alguna ocasión, o incluso siempre, diagnósticos o tratamientos que entran en conflicto con su cultura.

Los diagnósticos y tratamientos realizados en nuestro país están completamente adaptados a nuestra forma de ver la vida y a nuestra cultura. En numerosas ocasiones éstos no coinciden con los de otros países y pueden ser considerados como intrusivos hacia su cultura. Por ello es importante saber a quién se le está diagnosticando y cómo este diagnóstico y su tratamiento pueden afectar al paciente.

8. ¿El hecho de que el personal sanitario sea de otro sexo, le supone un problema?

	Nº Encuestas	Porcentaje
Nunca	66	61,7
A veces	20	18,7
Bastantes veces	9	8,4
Casi siempre	5	4,7
Siempre	7	6,5
Total	107	100,0

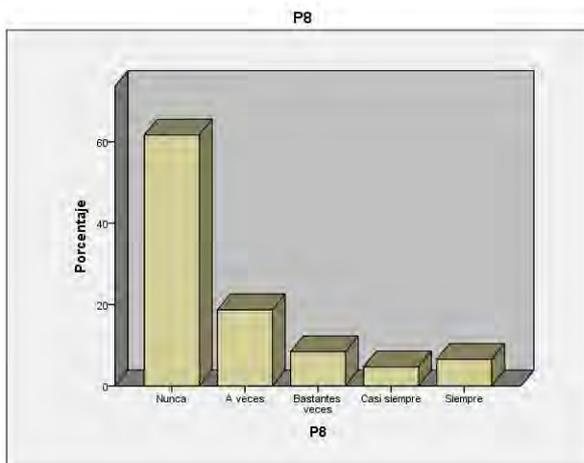


Figura 31: Respuestas pregunta 8 pacientes

El hecho de que el trabajador del centro de salud sea de otro sexo puede afectar a la confianza del paciente, no habituado a ello, y por tabúes relacionados con el cuerpo. Es algo que, incluso en nuestra cultura, puede llegar a representar un problema en algunos contextos.

Así pues, un 38,3% de pacientes encuestados indican que puede llegar a ser un problema para ellos el hecho de que el sanitario sea de sexo distinto.

- 9. ¿En líneas generales, siente que el personal del centro de salud, en materia de atención sanitaria, entiende su cultura e intenta respetarla?

	Nº Encuestas	Porcentaje
Nunca	4	3,7
A veces	9	8,4
Bastantes veces	6	5,6
Casi siempre	25	23,4
Siempre	63	58,9
Total	107	100,0

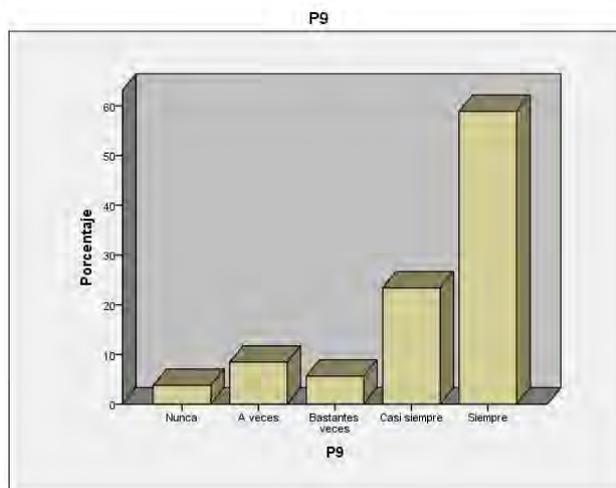


Figura 32: Respuestas pregunta 9 pacientes

Pese a todo, casi un 80% de los pacientes encuestados cree que el personal sanitario intenta respetar su cultura. Este hecho es fundamental para que el paciente deposite toda su confianza en el profesional que, al fin y al cabo, está tratando con su salud.

- 12. ¿Siente que el médico intenta emitir diagnósticos y tratamientos adaptados a su cultura?

	Nº Encuestas	Porcentaje
No contesta	2	1,9
Nunca	7	6,5
A veces	7	6,5
Bastantes veces	10	9,3
Casi siempre	34	31,8
Siempre	47	43,9
Total	107	100,0

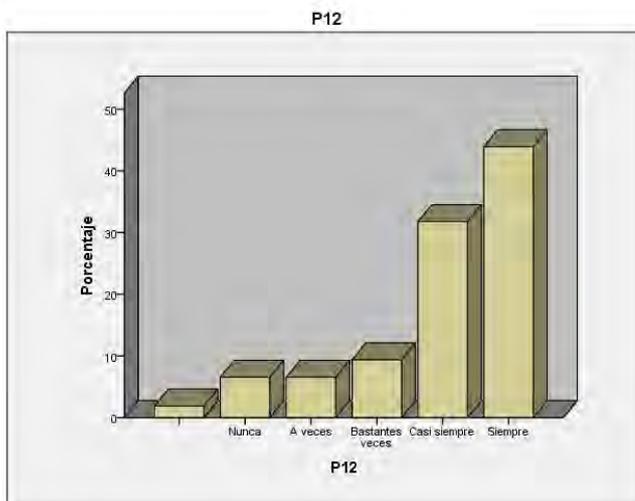


Figura 33: Respuestas pregunta 12 pacientes

Cerca del 90% se siente satisfecho con los diagnósticos y tratamientos del personal sanitario, percibiendo que su cultura es respetada.

Resumiendo las preguntas de índole cultural, cerca del 90% de los pacientes entrevistados percibe que en el trato hacia ellos, ya sea durante el proceso de atención, o en el proceso de diagnóstico y tratamiento, el personal sanitario tiene en cuenta sus características culturales e intenta respetarlas, lo cual, a priori, parece muy positivo porque afianza la confianza del paciente hacia el sanitario.

Sin embargo, cabe destacar que el hecho de que el personal sanitario sea de otro sexo supone un problema casi al 20% de los pacientes, por lo que este aspecto merecería mayor atención.

Veamos ahora las dificultades desglosadas por centros de salud. Para ello hemos elegido algunas preguntas representativas de esta materia:

➤ Preguntas referentes a dificultades lingüísticas:

		Pregunta 1 ¿Entiende el idioma con el que se dirigen a usted en el centro de salud?					
		Nunca	A veces	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre	Total
Centro salud	Burriana 1	5	11	9	6	28	59
	Burriana 2	8	2	8	9	21	48
Total		13	13	17	15	49	107

Tabla 7: Respuestas pregunta 1 pacientes por centros de salud

En ambos centros de salud los pacientes manifiestan problemas de comprensión del idioma. En el centro de salud Burriana 1 lo hace un 15% de los encuestados mientras que en Burriana 2, un 9,3%.

		Pregunta 2 ¿Tiene dificultades para comunicarse con el personal del centro de salud?					
		Nunca	A veces	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre	Total
Centro salud	Burriana 1	18	27	7	2	5	59
	Burriana 2	23	9	8	3	5	48
Total		41	36	15	5	10	107

Tabla 8: Respuestas pregunta 2 pacientes por centros de salud

Respecto a los problemas de comunicación, en el centro de salud Burriana 1, el 13,1% de los pacientes suele tener dificultades para comunicarse con el personal sanitario, mientras que en el centro de salud Burriana 2 es un 15% quien las tiene.

		Pregunta 3 ¿Acude al centro de salud con alguna persona para que le ayude a comunicarse con el personal?					
		Nunca	A veces	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre	Total
Centro salud	Burriana 1	34	10	5	6	4	59
	Burriana 2	30	8	6	2	2	48
Total		64	18	11	8	6	107

Tabla 9: Respuestas pregunta 3 pacientes por centros de salud

Podemos observar como del casi 20% de los pacientes que acuden entre bastantes veces y siempre acompañados por alguien para que les haga de intérpretes, la mitad (un 9%) es atendida en el centro de salud Burriana 1 y la otra mitad (un 9%) en el centro de salud Burriana 2.

➤ Preguntas referentes a dificultades culturales

		Pregunta 7 ¿Alguna instrucción, diagnóstico o tratamiento ha entrado en conflicto con sus aspectos culturales?				
		Nunca	A veces	Bastantes veces	Siempre	Total
Centro salud	Burriana 1	38	14	3	4	59
	Burriana 2	35	10	2	1	48
Total		73	24	5	5	107

Tabla 10: Respuestas pregunta 7 pacientes por centros de salud

Podemos ver como del 31,8% de los pacientes que manifiestan haber recibido en alguna ocasión, o incluso siempre, diagnósticos o tratamientos que entran en conflicto con su cultura, un 19,6 es atendido en el centro de salud Burriana 1, mientras que el 12,2% lo hace en el centro de salud Burriana 2.

		Pregunta 8 ¿El hecho de que el personal sanitario sea de otro sexo, le supone un problema?					
		Nunca	A veces	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre	Total
Centro salud	Burriana 1	32	13	5	4	5	59
	Burriana 2	34	7	4	1	2	48
Total		66	20	9	5	7	107

Tabla 11: Respuestas pregunta 8 pacientes por centros de salud

Del 38,3% que llegan a considerar que el hecho que el personal sanitario sea de otro sexo supone un problema, el 25,2% es atendido en Burriana 1, mientras que 13,1% es atendido en Burriana 2.

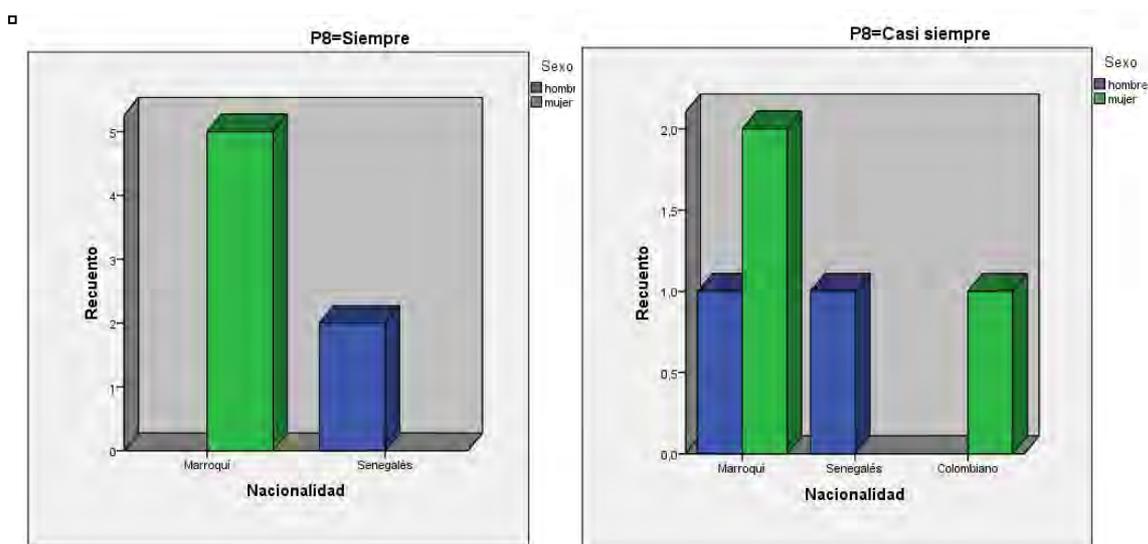


Figura 34: Nacionalidades que presentan problema cuando el médico es del sexo contrario

Podemos observar como siempre o casi siempre tienen problemas con el otro sexo las mujeres marroquíes y los hombres senegaleses.

A continuación veremos las dificultades desglosadas por nacionalidades:

➤ Preguntas referentes a dificultades lingüísticas:

Pregunta 1: ¿Entiende el idioma con el que se dirigen a usted en el centro de salud?

PAÍS	P1					Total
	Nunca	A veces	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre	
Marruecos	7	11	10	4	11	43
Senegal	0	0	2	1	1	4
Rusia	0	0	0	0	4	4
Italia	0	0	0	0	1	1
Ucrania	0	0	0	0	2	2
Chile	0	0	0	0	1	1
Bulgaria	1	0	1	2	0	4
Francia	0	0	0	0	2	2
Rumanía	4	1	1	2	17	25
Bélgica	0	0	0	1	0	1
Brasil	0	0	1	2	2	5
Cuba	0	0	0	0	2	2
Colombia	0	0	0	0	4	4
Nigeria	1	1	0	2	0	4
Camerún	0	0	2	0	0	2
Pakistán	0	0	0	1	2	3
Total	13	13	17	15	49	107

Tabla 12: Respuestas pregunta 11 pacientes por nacionalidad

Un 24,2% de los pacientes no entienden nunca o sólo a veces el idioma con que se dirigen a ellos en el centro de salud, es decir, una cuarta parte de los pacientes inmigrantes tiene dificultad para entender al personal sanitario. De esta cantidad, el 17% son procedentes de Marruecos, y un 5% de Rumanía. Sin embargo, la verdadera importancia de este porcentaje radica en que ese 17% representa en realidad el 42% del total de pacientes marroquíes entrevistados, y el 5% representa un 20% del total de pacientes rumanos entrevistados.

Este mismo dato se puede aplicar a los ciudadanos de origen nigeriano, que, aunque sólo 2 manifiestan estas dificultades, y el porcentaje total puede parecer insignificante, en realidad no lo es, pues estamos hablando del 50% de los pacientes nigerianos entrevistados.

Pregunta 3: ¿Acude al centro de salud con alguna persona para que le ayude a comunicarse con el personal?

PAÍS	P3					Total
	Nunca	A veces	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre	
Marruecos	15	8	7	7	6	43
Senegal	3	1	0	0	0	4
Rusia	4	0	0	0	0	4
Italia	1	0	0	0	0	1
Ucrania	2	0	0	0	0	2
Chile	1	0	0	0	0	1
Bulgaria	0	3	1	0	0	4
Francia	2	0	0	0	0	2
Rumanía	19	4	1	1	0	25
Bélgica	1	0	0	0	0	1
Brasil	3	1	1	0	0	5
Cuba	2	0	0	0	0	2
Colombia	4	0	0	0	0	4
Nigeria	3	1	0	0	0	4
Camerún	1	0	1	0	0	2
Pakistán	3	0	0	0	0	3
Total	64	18	11	8	6	107

Tabla 13: Respuestas pregunta 3 pacientes por nacionalidad

El resultado en esta pregunta es bastante similar al de la pregunta anterior, pues un 23,3% de los encuestados manifiesta acudir al centro de salud, entre bastantes veces y siempre, acompañado de alguna persona para que le ayude a comunicarse. Un 18% del total son los ciudadanos marroquíes, pero, al igual que la pregunta anterior, esta cifra representa casi la mitad de los pacientes marroquíes entrevistados. La totalidad de los ciudadanos búlgaros entrevistados acuden alguna vez al centro de salud acompañados, lo cual también es altamente significativo.

8. CONCLUSIONES

Recapitulando la totalidad de los datos obtenidos a partir de la encuesta, encontramos que:

- a) más de un 87% del personal sanitario, aunque percibe un alto grado de confianza por parte de los pacientes extranjeros, se encuentra con una barrera principalmente lingüística que intenta salvar mediante el uso de un intérprete no profesional *ad hoc* que le ayuda desde que los pacientes entran en el centro de salud hasta que salen, así como el uso de otros recursos (que desde el ámbito de la traducción y la interpretación sabemos que son problemáticos) como dibujos, gestos, o incluso herramientas online de traducción, como el traductor automático de Google, etc. Estas dificultades se presentan principalmente con la comunidad marroquí, china y del África Subsahariana.

Las barreras culturales son, en ocasiones, una piedra en el camino para el 55% de los profesionales sanitarios, quienes opinan en un porcentaje bastante alto (un 67,5%) que sería buena idea recibir formación cultural para comprender mejor al paciente inmigrante y dirigirse en otros términos menos invasivos y más fiables. Sería necesario un conocimiento de las culturas de Marruecos, China y de países del África Subsahariana.

Además, según el coordinador del centro de salud Burriana 1, y según lo manifestado por otros profesionales sanitarios en las encuestas, los tratamientos crónicos a medio/largo plazo, que requieren unas determinadas instrucciones tanto cronológicas como de pautas, precisan de una absoluta comprensión por parte del paciente debido a la importancia –vitalidad– del tratamiento, y, en ocasiones, existen lagunas de comunicación que conllevan una incorrecta administración y tratamiento.

En este sentido, un 75% del personal sanitario encuestado opina que el mediador interlingüístico/intercultural podría facilitar su atención a pacientes inmigrantes.

Cabe destacar que los resultados son homogéneos en ambos centros de salud, arrojando cifras muy similares.

- b) Un 30% de los inmigrantes encuestados, pese a confiar en el profesional sanitario que le atiende en su centro de salud y percibir que éste se esfuerza para hacerse entender, dice tener dificultades comunicativas, y casi una cuarta parte (un 24,2%) afirma tener dificultades de comprensión.

Paradójicamente un 82,3% de los pacientes inmigrantes sienten que en su centro de salud entienden su cultura e intentan respetarla. Este dato puede resultar contradictorio, ya que en el colectivo de los sanitarios un 55% opina que existen dificultades de índole cultural. Una explicación de esto puede ser la entrevista cara a cara, lo que puede haber influenciado en la no total imparcialidad de las respuestas.

Sin embargo, las dificultades lingüísticas de los pacientes coinciden con las manifestadas por el personal sanitario, pues son principalmente los pacientes pertenecientes a las comunidades marroquí y china quienes presentan mayor problema de comprensión y expresión lingüística.

El objetivo principal de este estudio es averiguar si existe o no necesidad de mediación interlingüística y/o intercultural en los centros de salud de Burriana, por lo que, a partir de estos resultados, se puede concluir que sí existe, sin duda, la necesidad de una figura mediadora interlingüística/intercultural. Además, como hemos comprobado en el apartado anterior, su presencia es necesaria en ambos centros de salud de Burriana, como enlace en todas y cada una de las fases de atención al paciente inmigrante, incluida la atención telefónica.

También hemos conseguido datos para dar respuesta a los objetivos adicionales:

1. Averiguar qué nacionalidad o cultura presenta mayores problemas de comunicación.

Tal y como hemos observado en las gráficas, los pacientes que hoy por hoy tienen mayores problemas lingüísticos son los procedentes de Marruecos y Rumanía, así como los procedentes de Bulgaria y Senegal.

Teniendo en cuenta que en Burriana hay 72 nacionalidades diferentes, la cantidad resultante puede parecer poco elevada, y quizá era de esperar un número mayor, pero, tal y como hemos comentado en el apartado “limitaciones y sesgos”, el hecho que no hayamos tenido la posibilidad de entrevistar pacientes de cada país ha limitado los resultados, no siendo cien por cien completos. Sin embargo, a falta de encontrar dificultades o barreras lingüísticas o

Análisis de las necesidades de mediación interlingüística y/o intercultural en los centros de salud de Burriana culturales en pacientes provenientes de otros países, el resultado final sigue siendo la necesidad de un mediador interlingüístico y/o intercultural, aunque, eso sí, en un espectro menos amplio. Para investigaciones futuras se propondrá reducir el sesgo intentando encontrar ciudadanos de cada país para poder tener datos más exactos.

2. Averiguar cómo cada parte implicada en el proceso de atención sanitaria (pacientes y sanitarios) resuelven sus barreras lingüísticas y/o culturales.

Los pacientes a los que les resulta difícil comunicarse en el centro de salud suelen recurrir a personas cercanas a ellos, como familiares y amigos, para que actúen de intérpretes, con el peligro que ello conlleva, tal y como hemos explicado previamente.

En cuanto al personal sanitario, en la pregunta 18, que era de respuesta abierta, han manifestado que la mayoría utiliza gestos para hacerse entender, aunque también piden a los pacientes que acudan con alguien que pueda hacerles de intérpretes.

Además, también recurren a otras estrategias como son las de hacer dibujos, utilizar frases cortas, intentar utilizar otros idiomas internacionales como el inglés o francés, utilizar traductores en internet como el Google Translator, o hablar muy despacio. Estrategias problemáticas a las que se recurre por la falta de la figura mediadora.

Consideramos que el resultado de este estudio podría tener una clara aplicabilidad, pues si existiera la posibilidad de intervenir y actuar sobre la realidad de los centros de salud de Burriana, a nivel de atención a pacientes inmigrantes, mediante el presente estudio, y/o estudios posteriores propuestos en el siguiente apartado, sería posible conocer los detalles necesarios para abordar correcta y eficazmente dicha actuación.

9. PROPUESTA PARA UNA INVESTIGACIÓN FUTURA

El estudio descriptivo de las características de la población inmigrante y del personal sanitario en los centros de salud de Burriana, con la finalidad de averiguar si la figura de un mediador interlingüístico/intercultural en los centros de salud de la población es necesaria y con qué perfil, es sin duda una tarea que requiere de mayores elaboraciones desde el punto de vista analítico.

Una investigación futura consistiría en un estudio mucho más profundo y más exhaustivo a distintos niveles, para poder, de esta manera, llegar a conclusiones más precisas y abarcativas, partiendo de este diagnóstico descriptivo que hemos pretendido ofrecer. Para ello es necesario ampliar y reforzar diversos aspectos, desarrollando el trabajo, también, desde una perspectiva cualitativa. Habría que ampliar el estudio en los dos colectivos implicados: pacientes y sanitarios.

1. Estudio sobre los pacientes inmigrantes:

El primer aspecto, y el más importante, es llevar a cabo una investigación que consiga abarcar un mayor número de comunidades para que la mayoría estén representadas, y conseguir, así, una muestra más heterogénea. Entre un 75% y 85% de comunidades representadas sería una meta, lo cual reduciría el sesgo que ha estado presente en este trabajo al no poder obtener datos de pacientes de otros muchos países.

Cabe destacar que un problema importante con el que nos hemos enfrentado a la hora de realizar las encuestas ha sido un alto nivel de recelo y desconfianza, que ha llevado a que muchos encuestados no quisieran contestar o que contestasen de una manera mucho más condescendiente. Por ello, es importante contar con encuestadores de ambos sexos, que infundan confianza para cada una de las nacionalidades a estudiar con el fin que los encuestados puedan contestar con total libertad y tranquilidad, y así obtener resultados más fiables.

El siguiente nivel de profundidad del estudio sería averiguar:

- a) Qué segmentos de la población tienen mayores dificultades tanto lingüísticas como culturales, y estudiar las encuestas por:
 - Nacionalidad
 - Sexo
 - Edad
 - Tiempo de residencia

- b)Cuál es el motivo por el que ciertos colectivos no aprenden el idioma aunque lleven residiendo varios años en la localidad, para ello sería importante conocer su:
 - Situación laboral
 - Nivel cultural / Estudios
 - Amistades/conocidos fuera de su entorno (relaciones e interacción con otras comunidades y con la comunidad local)
 - Hábitos y costumbres (compra, paseo, etc.)
 - Medios de comunicación e idioma (si leen prensa y en qué idioma, si ven la tele qué canales y en qué idioma, etc.)

Para ello las encuestas deben estar traducidas a más idiomas, y dialectos, teniendo en cuenta que muchos de los inmigrantes hablan dialectos de idiomas principales, como los marroquíes de Burriana, que hablan un dialecto del árabe. Además, muchos son analfabetos y no saben leer, por lo que no pueden cumplimentar las encuestas. Es aquí donde la figura del encuestador también podría desempeñar un gran papel transcribiendo y/o ayudando a cumplimentar las encuestas.

2. Estudio sobre el personal sanitario

También cabría estudiar con más profundidad los aspectos referentes este colectivo, viendo por sexo y rangos de edad quiénes tienen mayores dificultades lingüísticas y culturales, y averiguar el motivo. También convendría reflexionar sobre posibles soluciones a las necesidades detectadas.

Un trabajo de investigación con todas estas premisas puede abrir las puertas a la concienciación social y política para ayudar a romper las barreras que separan a los inmigrantes residentes en Burriana tanto del entorno sanitario como del entorno social. Además, el hecho de conocer el motivo por el cual ciertos colectivos no llegan a integrarse en la sociedad, ni siquiera a conocer el idioma o la cultura, puede contribuir a que los organismos correspondientes puedan ayudar a dicha integración.

A nivel personal, este trabajo me ha dado la oportunidad de observar la figura del paciente inmigrante desde otra perspectiva. He podido ver sus fragilidades y fortalezas en un entorno en el que muchas veces no tienen las habilidades necesarias para desenvolverse. También he visto el otro lado, en el que los profesionales sanitarios hacen lo imposible por salvar las barreras que los separan. Y, por supuesto, sin ambages, me ha hecho ver la necesidad de la mediación interlingüística e intercultural en los centros de salud de Burriana.

10. BIBLIOGRAFÍA

- ALONSO ARAGUÁS, Icíar (2009) Mesa redonda: «Traducir en la Frontera». IV Congreso de la Asociación Ibérica de Estudios de Traducción e Interpretación (AIETI)., Vigo.
Disponible online: <http://tv.uvigo.es/es/video/mm/4738.html> (fecha de consulta: 16 de octubre de 2014).
- ARTERO SIVERA, Adrián (2011) *M.A.S.I. Manual de atención sanitaria intercultural. Nuevos desafíos asociados a la Diversidad Cultural y Herramientas para su abordaje*. Documento inédito.
- BISCHOFF, Alexander, y otros (2009) *En otras palabras. Guía para la consulta médica intercultural. Comunicación a través de un intérprete en los servicios de salud*, Universal Doctor Project. Disponible online: http://www.universaldocor.com/EnOtrasPalabras/En_otras_palabras.pdf (fecha de consulta: 11 de junio de 2014).
- GENTILE, Adolfo, y otros (1996) *Liaison Interpreting. A Handbook*. University Press, Victoria, Melbourne.
- GOSALVES SOLER, Victoria, y CaBALLERO MARTÍNEZ, Fernando (2002) *CICAP: Investigación clínica en atención primaria*, Luzán, Madrid.
- GREEN, Judith y otros (2005) «Translators and mediators: bilingual young people's accounts of their interpreting work in health care». *Social Science & Medicine*. 60, pp. 2097-2110.
- IZQUIERDO ESCRIBANO, Antonio (1996). *La inmigración inesperada*, Trotta (UNED), Barcelona.
- MARTIN, Anne (2000) «La interpretación social en España», en Dorothy Kelly (ed.) *La traducción y la interpretación en España hoy: Perspectivas profesionales*, Comares, Granada, pp. 207-223.
- MARTIN, Anne (2003): «Investigación en interpretación social: Estado de la cuestión», en Emilio Ortega Arjonilla (dir.) *Panorama actual de la investigación en traducción e interpretación*, Atrio, Granada, (2 vols.), Vol. I, pp. 431-446.
- MIKKELSON, Holly (1996) «Community interpreting: an emerging profession». *Interpreting: International Journal of Research and Practice in Interpreting* 1:1, pp. 125-129.

PÉREZ FERNÁNDEZ, Mercedes (2013) «Atención Ginecológica a Mujeres Paquistaníes y Elección de Profesional por Sexo: Problemas éticos». Cuestión ética planteada al Comité de Ética de la Red Española de Atención Primaria. Feb. Disponible online: <http://equipocesca.org/wp-content/uploads/2013/03/%C3%89tica.-REAP.-Mujeres-paquistan%C3%ADes.-Feb-2013.pdf> (fecha de consulta: 10 de septiembre de 2014)

PÉREZ LÓPEZ, César (2011) *Técnicas estadísticas con SPSS*. Prentice Hall, Madrid.

PÖCHHACKER, Franz y M. KADRIC (1999) «The Hospital Cleaner as Healthcare Interpreter», *The Translator*, vol. 5, num. 2, special issue on *Dialogue Interpreting*. Ian Mason (guest editor), pp. 161-178.

RODRÍGUEZ SOLÍS, Salvador Elías (2008) «Cómo determinar el tamaño de una muestra aplicada a la investigación archivística». Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos60/tamano-muestra-archivistica/tamano-muestra-archivistica2.shtml> (fecha de consulta: 11 de septiembre de 2014)

SUARES, Marinés (2002) *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*, Paidós, Buenos Aires.

GONZÁLEZ TERUEL, Aurora y otros (2012) *Métodos y técnicas para la investigación del comportamiento informacional: fundamentos y nuevos desarrollos*. Trea, Gijón: Trea.

VALERO GARCÉS, Carmen (2003) «Una visión general de la evolución de la traducción e interpretación en los servicios públicos», en *Traducción e interpretación en los servicios públicos. Contextualización, actualidad y futuro*, Valero Garcés (ed.), Comares, Granada, pp. 3-33.

VALERO GARCÉS, Carmen (2009) Mesa redonda: “Traducir en la Frontera”. IV Congreso de la Asociación Ibérica de Estudios de Traducción e Interpretación (AIETI), Vigo. Disponible online: <http://tv.uvigo.es/es/video/mm/4738.html> (fecha de consulta: 16 de octubre de 2014).

WADENSJÖ, Cecilia (1998) «Community interpreting», en Mona Baker (ed.) *Routledge Encyclopaedia of Translation Studies*. Londres/Nueva York: Routledge, pp. 33-37.

11. ANEXOS

11.1 CARTAS DE PRESENTACIÓN Y ENCUESTAS PERSONAL SANITARIO

CARTA DE PRESENTACIÓN PERSONAL SANITARIO



DEPARTAMENTO TRADUCCIÓN
Y COMUNICACIÓN

Máster Oficial en Traducción Médico-Sanitaria

Estimado/a Sr./Sra.

La investigación sobre la necesidad de la figura mediadora interlingüístico y/o intercultural va a ser desarrollado por Juan Miguel Membrado Trilles, estudiante del Máster en Traducción Médico-Sanitaria, de la Universidad Jaume I de Castellón. Como profesional y conocedor de la realidad en el ámbito del centro de salud en el que trabaja, su participación en el estudio, respondiendo al cuestionario que se adjunta, es de suma relevancia para poder disponer de datos que muestren la necesidad de la figura del mediador. Los temas que cubre el cuestionario son variados y sólo se basan en su experiencia y en sus opiniones. Contestarlo le llevará apenas cinco minutos. Todos los datos recogidos serán tratados de forma anónima, garantizando la confidencialidad. Lo que se escriba durante la encuesta será leído por el investigador y transcrito por éste; lo transcrito se utilizará como única y exclusivamente para la obtención de datos que aporten a la comprensión del tema de investigación. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria y no le pediremos datos personales en ningún momento. La información que se recopile será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, incluyendo la publicación y presentación de resultados en eventos científicos si los hubiere. Una vez transcritas las encuestas y concluida la investigación, los formatos utilizados serán destruidos. Una vez que haya finalizado el cuestionario, puede entregarlo en el centro de salud, a la persona designada para tal efecto, al investigador, o al autorizado, que irá debidamente acreditado.

No dude en ponerse en contacto con el investigador si le surge cualquier interrogante o precisa de alguna aclaración; gustosamente estaremos a su disposición en el buzón de correo electrónico jmembrad@uji.es.

De antemano le agradezco su colaboración y atención.

Juan M. Membrado Trilles
Máster en Traducción Médico-Sanitaria
Universidad Jaume I de Castellón

ENCUESTA PROFESIONAL SANITARIO:

Conteste las siguientes preguntas. Cuando sea necesario marque la respuesta con una X

	H	M		18-30	31-45	45-55	+55
Sexo			Edad				

	Médico	Enfermero/a	Administrativo/a	Otros
Categoría profesional				

	Todos los días	3-5 veces por semana	1 o 2 veces por semana	Nunca
Atiende a pacientes inmigrantes				

	SI	NO
1. ¿Tiene conocimientos lingüísticos para atender a pacientes extranjeros?		
2. ¿Tiene conocimientos culturales para atender a pacientes con diferente cultura?		
3. ¿Ha recibido formación en otras lenguas?		
4. ¿Ha recibido formación cultural?		
5. ¿Le gustaría recibir formación lingüística?		
6. ¿Le gustaría recibir formación cultural?		
7. ¿Se encuentra con barreras de índole lingüística en su trato con el paciente?		
8. ¿Se encuentra con barreras culturales en su trato con el paciente?		
9. ¿Alguna vez ha sufrido algún malentendido a causa de las diferencias lingüísticas o culturales?		
10. ¿Recibe ayuda de algún mediador en su atención a los pacientes?		
11. ¿Cree que la figura del mediador le podría facilitar su trabajo en la atención a pacientes extranjeros?		
12. Si la respuesta anterior es afirmativa, cómo cree que la figura del mediador le podría facilitar su trabajo en la atención a pacientes extranjeros?		
¿Con los pacientes de qué país/es tiene mayores problemas de entendimiento lingüístico?		
¿Con los pacientes de qué país tiene mayores problemas de entendimiento cultural?		

11.2 CARTA DE PRESENTACIÓN Y ENCUESTA PACIENTES

CASTELLANO

CARTA DE PRESENTACIÓN PACIENTES



DEPARTAMENTO TRADUCCIÓN
Y COMUNICACIÓN

Máster Oficial en Traducción Médico-Sanitaria

Estimado/a Sr./Sra.

La investigación sobre la necesidad de la figura mediadora interlingüístico y/o intercultural va a ser desarrollada por Juan Miguel Membrado Trilles, estudiante del Máster en Traducción Médico-Sanitaria, de la Universidad Jaume I de Castellón. Como paciente, su participación en el estudio, respondiendo al cuestionario que se adjunta, es de suma relevancia para poder disponer de datos que muestren la necesidad de la figura del mediador. Los temas que cubre el cuestionario son variados y sólo se basan en su experiencia y en sus opiniones. Contestarlo le llevará apenas cinco minutos. Todos los datos recogidos serán tratados de forma anónima, garantizando la confidencialidad. Lo que se escriba durante la encuesta será leído por el investigador y transcrito por éste; lo transcrito se utilizará única y exclusivamente para la obtención de datos que aporten a la comprensión del tema de investigación. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria y no le pediremos datos personales en ningún momento. La información que se recopile será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, incluyendo la publicación y presentación de resultados en eventos científicos si los hubiere. Una vez transcritas las encuestas y concluida la investigación, los formatos utilizados serán destruidos. Una vez que haya finalizado el cuestionario, puede entregarlo en el centro de salud, a la persona designada para tal efecto, al investigador, o al autorizado, que irá debidamente acreditado.

No dude en ponerse en contacto con el investigador si le surge cualquier interrogante o precisa de alguna aclaración; gustosamente estaremos a su disposición en el correo electrónico jmembrad@uji.es.

De antemano le agradezco su colaboración y atención.

Juan M. Membrado Trilles
Máster en Traducción Médico-Sanitaria
Universidad Jaume I de Castellón

ENCUESTA PACIENTES

Edad: _____ Lugar nacimiento: _____
 Sexo: _____ Reside en España desde hace: _____
 Nacionalidad: _____
 Idioma: _____

Conteste las siguientes preguntas, o marque con una X cuando sea necesario. Cuando se le pida, valore de 1 a 5, siendo 1 la frecuencia más baja y 5 la frecuencia más alta (1= nunca; 2= a veces; 3= bastantes veces; 4= casi siempre; 5= siempre)

	0-3 veces al año	4-6 veces al año	7-12 veces al año	Más de 12 veces al año
¿Cuántas veces es atendido/a en el centro de salud al año?				

¿En qué servicio/s? (medicina general, pediatría, etc.)

	1	2	3	4	5
1. ¿Entiende el idioma con el que se dirigen a usted en el centro de salud?					
2. ¿Tiene dificultades para comunicarse con el personal del centro de salud?					
3. ¿Acude al centro de salud con alguna persona para que le ayude a comunicarse con el personal?					
4. ¿Alguna vez ha tenido problemas comunicativos con el personal?					
5. ¿Alguna vez se ha dirigido a usted algún trabajador del centro de salud en su idioma?					
6. ¿Cree que el personal del centro de salud se esfuerza por asegurarse que usted ha entendido bien el mensaje que le han transmitido?					
7. ¿Alguna instrucción, diagnóstico o tratamiento ha entrado en conflicto con sus aspectos culturales?					
8. ¿El hecho de que el personal sanitario sea de otro sexo, le supone un problema?					
9. ¿En líneas generales, siente que el personal del centro de salud, en materia de atención sanitaria, entiende su cultura e intenta respetarla?					
10. ¿Cree que el personal del centro de salud se esfuerza por hacerse entender? (habla despacio, utiliza un lenguaje sencillo, se expresa mediante gestos, etc.)					
11. ¿Cree que el lenguaje médico es demasiado complicado?					
12. ¿Siente que el médico intenta emitir diagnósticos y tratamientos adaptados a su cultura?					
13. ¿Ha encontrado alguna vez alguna dificultad que, por no tener la ayuda de un mediador lingüístico/cultural, no ha podido resolver?					
14. Si la respuesta la pregunta 13 es afirmativa, ¿podría explicar brevemente cuál fue la circunstancia y cómo se solucionó?					

FRANCÉS

CARTA DE PRESENTACIÓN PACIENTES



DÉPARTEMENT DE TRADUCTION
ET COMMUNICATION

Master Officiel en Traduction Médico-Sanitaire

Monsieur/Madame.

L'investigation sur la nécessité de la figure médiatrice interlinguistique et/ou interculturelle va être développée par Juan Miguel Membrado Trilles, étudiant du Master en Traduction Médico-Sanitaire, à l'Université Jaume I de Castellón. Comme patient, sa participation dans l'étude, en répondant au questionnaire adjoind, est de grande importance pour pouvoir disposer de données qui montrent la nécessité de la figure médiatrice. Les sujets du questionnaire sont très variés. Répondre au questionnaire vous occupera environ 5 minutes. Toutes les données que vous donnez seront anonymes, garantissant votre confidentialité. Tout ce que vous écrivez pendant le questionnaire sera lu par l'investigateur et transcrit par celui-là. Les éléments transcrits seront unique et exclusivement utilisés pour l'obtention de données pour l'investigation. La participation dans cet étude est strictement volontaire et on ne vous demandera pas vos données personnelles à aucun moment. L'information qui sera rassemblée sera confidentielle et ne sera pas utilisée avec un autre propos hors cette investigation. Une fois les données du questionnaire transcrites et l'investigation finie, les questionnaires seront détruits. Une fois le questionnaire rempli, vous pouvez le remettre soit à votre centre de santé, à l'investigateur, soit à une personne autorisée qui ira correctement accréditée.

N'hésitez pas à vous mettre en contact avec l'investigateur si vous avez des questions ou vous précisez d'informations complémentaires (courier électronique: jmembrad@uji.es).

Bien cordialement.

Juan M. Membrado Trilles
Máster en Traducción Médico-Sanitaria
Universidad Jaime I de Castellón

ENCUESTA PACIENTES

Age: _____ Pays de naissance: _____
 Sexe: _____ Vous habitez en Espagne depuis: _____ ans
 Nationalité: _____
 Language maternelle: _____

Répondez aux questions ou bien marquez avec un X lorsque cela soit nécessaire. Quand on vous le demande, évaluez de 1 à 5, selon la légende suivante: (1= jamais; 2= quelque fois; 3= souvent; 4= fréquemment; 5= toujours)

	0-3 fois par an	4-6 fois par an	7-12 fois par an	Plus de 12 fois par an
Combien de fois par an vous êtes attendu dans le centre de santé?				

Dans quel service (médecine générale, pédiatrie,...)?

	1	2	3	4	5
1. Comprenez-vous la langue que l'on utilise dans votre centre de santé ?					
2. Avez-vous des difficultés pour vous communiquez avec le personnel du centre de santé?					
3. Est-ce que vous allez au centre de santé avec une autre personne pour qu'il vous aide à vous communiquez avec le personnel?					
4. ¿Avez-vous eu des problèmes de communication avec le personnel ?					
5. Le personnel du centre vous parle dans votre langue maternelle ?					
6. Le personnel du centre fait des efforts pour être sûr que vous comprenez ce qu'on vous dit?					
7. Est-ce que vous avez trouvé des instructions, un diagnostic ou un traitement qui a entré en conflit avec vos croyances culturelles ?					
8. Le fait que le personnel sanitaire soit d'autre sexe vous suppose un problème?					
9. En lignes générales, sentez-vous que le personnel de votre centre de santé, en matière d'attention primaire, comprend votre culture et essaye de la respecter.?					
10. Pensez-vous que le personnel de votre centre essaye de se faire comprendre (parler lentement, utiliser un langage simple, utilise des gestes...)?					
11. Pensez-vous que le langage médical est trop compliqué ?					
12. Sentez-vous que le médecin essaye d'émettre des diagnostics et des traitements adaptés à votre culture?					
13. Avez-vous trouvé des difficultés que vous n'avez pas pu résoudre à cause de ne pas avoir pu recevoir l'aide d'un médiateur linguistique/culturel?					
14. Si votre réponse à la question 13 est affirmative, expliquez de façon brève quel fut la circonstance et comment fut-elle résolue ?					

RUMANO

CARTA DE PRESENTACIÓN PACIENTES



DEPARTAMENTO TRADUCCIÓN
Y COMUNICACIÓN

Máster Oficial en Traducción Médico-Sanitaria

Stimate / Dl. / Dna

Cercetarea despre mediera interlingual și intercultural urmează a fi elaborată de către Juan Miguel Trelles Membrado , masterand în Traducere medico-sanitare la Universitatea Jaume I din Castellon . Ca pacient , participarea voastră la studiu , răspunzând la chestionarul atașat , este extrem de important pentru ca vrem să avem date care pot arăta nevoia de mediator .

Subiectele care apar în chestionar sunt variate și se bazează doar pe experiența și opiniile voastre. Va dura doar cinci minute . Toate datele colectate vor fi tratate în mod anonim , asigurându-se confidențialitatea .

Ceea ce tastați în timpul studiului va fi citit de către cercetător și transcrise de el, transcrierea va fi folosit exclusiv pentru furnizarea de date, care contribuie la înțelegerea temei de cercetare .

Participarea la acest studiu este strict voluntară și nu vă va cere detalii personale. Informațiile colectate sunt confidențiale și nu vor fi utilizate pentru orice alt scop in afara de aceasta cercetare, inclusiv publicarea și prezentarea rezultatelor la manifestări științifice dacă este cazul . Sondaje realizate o dată transcrise, vor fi distruse . Odată ce chestionarul este complet , s-ar putea livra la centrul de sănătate , la persoana desemnată în acest scop , cercetatorul , sau autorizat , care va fi acreditat în mod corespunzător .

Nu ezitați să contactați cercetătorul dacă vă confrunțați cu orice întrebare sau nevoie de clarificare , voi fi disponibil cu plăcere: jmembrad@uji.es .

Vă mulțumim pentru cooperare și atenție .

Juan M. Membrado Trilles
Máster en Traducción Médico-Sanitaria
Universidad Jaime I de Castellón

STUDIUL PENTRU PACIENTI

Varsta: _____ Locul nașterii: _____
 Sexul: _____ Locuiește în Spania din luna/ anul: _____
 Nationalitatea: _____
 Limba: _____

Răspundeți la următoarele întrebări, sau puneți un X acolo unde trebuie, și când vi se cere valori de la 1 la 5, 1 este cea mai mică frecvență și 5 cea mai mare frecvență (1 = niciodată, 2 = uneori, 3 = de mai multe ori, aproape întotdeauna, 5 = mereu)

	0-3 ori pe an	4-6 ori pe an	7-12 ori	Mai mult de 12 ori pe an
De câte ori sunteți urmăriți în centrul acesta de sănătate într-un an?				

Ce servicii cereți? (medicina generală, pediatrie, etc.)

	1	2	3	4	5
1. Înțelegeți limba în care va vorbiți la centrul de sănătate?					
2. Aveți dificultăți de comunicare cu angajații centrului de sănătate?					
3. Veniți la centrul de sănătate cu o persoană care să vă ajute să vă comunicați cu angajații centrului?					
4. Ați avut vreodată probleme de comunicare cu personalul?					
5. Sa adresat vreodată un angajat al centrului în limba dumneavoastră?					
6. Credeti că personalul centrului de sanatate se străduiește să se asigure că ati înțeles mesajul care vau transmis?					
7. Vreo instrucțiune, diagnostic sau tratament a intrat în conflict cu aspectele culturale dumneavoastră?					
8. Faptul că angajatul care va trateaza este de sexul opus, el este o problemă pentru dumneavoastră?					
9. Simti ca personalul centrului de sănătate, în domeniul sănătății, înțelege cultura dumneavoastră și să încearcă să o respecte?					
10. Credeți că personalul centrului de sănătate se străduiește să fie înțeles? (Vorbește încet, folosesc un limbaj simplu, se exprimă prin gesturi, etc.)					
11. Credeți că limbajul medical este prea complicat?					
12. Simtiti ca medicul intenționează să emită diagnostice și tratamente adaptate la cultura dumneavoastră?					
13. Ați întâlnit vreodată dificultăți, și fara ajutorul unui mediator lingvistic / cultural, nu a fost capabil să se rezolve?					
14. În cazul în care răspunsul nr.13 este DA (orice raspuns in afara de `1=niciodata`), ați putea explica pe scurt cum a fost situația și cum sa rezolvat?					

ÁRABE

للمرضى لتقديم رسالة



الترجمة قسم
تواصل

الصحية-الطبية الترجمة في رسمي ماجستير

السيدة/السيد عزيزتي/عزيزي

الثقافات بين أو / واللغات بين الوسيط الشخص إلى الحاجة حول البحث عمل تطويير يتم سوف من الصحية،-الطبية الترجمة في ماجستير طالب وهو ترييس، ميمبرادو ميغيل خوان قبل من بالإجابة وذلك الدراسة، في مشاركتك تعد مريض، بصفتك كاستييون دي الأول جاومي جامعة إلى الحاجة مدى تظمر التي البيانات توفير من للتمكن بالغة أمية ذات، المرفق الاستبيان على خبرتك على فقط وتعدتد متنوعة هي الاستبيان يتناولها التي المواضيع إن. الوسيط الشخص التي البيانات كافة مع التعامل وسيتم. دقائق خمس سوى يستغرق لن عليه والإجابة. وأرائك قراءته سيتم الاستطلاع أثناء يكتب وما. التامة السرية نضمن يثح مجهزة، بصفة جمعها يتم البيانات لتوفير هو فقط ينسخ ما استخدما وسيتم قبله؛ من نسخه ويتم الباحث قبل من منك نطلب ولن فقط طوعية هي الدراسة هذه في المشاركة إن. البحث موضوع فهم في تساهم التي لأي تستخدم ولن للغاية سرية جمعها يتم التي المدعومات كونوست. وقت أي في شخصية بيانات وجدت إن العلمية المحافل في النتائج وتقديم النشر ذلك في بما البحث، هذا خارج آخر غرض. المدسخدمة الورق قطع تدمير سيتم البحث، استنتاج ويتم الاستطلاعات نسخ يتم ما وبمجرد لهذا المدعين الشخص إلى أو الصحي، المركز في تسليمه كيمكن الاستبيان، من تنتهي ما وبمجرد. الأصول حسب مغل س يكون الذي المدخل، أو الباحث، أو الغرض،

تحت أكون وسوف ما؛ توضيح إلى احتجت أو استفهام أي واجهك إذا بالباحث الاتصال في تتردد لا . jmembrad@uji.es الإلكتروني البريدي عبر سرور وبكل تصرفك

واهتمامك لتعاونك شكلك شك

ترييس ميمبرادو. م. خوان
الصحية-الطبية الترجمة في ماجستير
كاستييون دي الأول جاومي جامعة

مرضى استطلاع

الولادة محل: _____
 الجنس: _____
 العمر: _____
 اللغة: _____

فإن 5، إلى 1 من قيم منك، يطلب عندما. الضرورة عند X علامة ضع أو التالفة، الأسئلة على أجب
 لظن: كافي مرات = 3 جيداً؛ 2 = طلقاً؛ 1 = الأعلى التكرار 5 ورقم الأدنى التكرار سيكون 1 الرقم
 (5 = لظن؛ 5 = تقيلاً)

	في مرات 0-3 السنة	في مرات 4-6 السنة	في مرات 7-12 السنة	مرة 12 من أكثر السنة في
بك الاهتمام تم مرة كم في الصحي المركز في السنة؟				

(.الخ الأطفال، طب العام، الطب) خدمات؟/خدمة أي في

	1	2	3	4	5
1. الصحي؟ المركز في بهه يخطبونك التي اللغة تفهم هل.					
2. الصحي؟ المركز موظفي مع التواصل في صعوبات تلاقى هل.					
3. على لمساعدتك ما شخص مع الصحي المركز إلى تحضر هل. الموظفين؟ مع التواصل					
4. الموظفون؟ مع التواصل مشاكل مرة ذات واجهتك هل.					
5. بلغتك؟ الصحي المركز في العاملين أحد وخطبك سبق هل.					
6. لضمان جدهم يبدلون الصحي المركز موظفي أن تعتقد هل. لك؟ نقلوها التي الرسالة فهمت قد أنك					
7. aŭçãñ مع الصراع حيز دخل علاج أو تشخيص أو تعاليم أي ثقافتك؟					
8. يفرض هل الآخر، الجنس من هو الطبي الطاقم أن من الواقع مشكله؟ عليك					
9. مجال في الصحي، المركز موظفي Eãä تشعر هل عامة، بخطوط احترامها؟ ويحاولون ثقافتك يفهمون الصحي، الرعاية					
10. أجل من جدهم يبدلون الصحي المركز موظفي أن تعتقد هل. خلال من يعبر بسيرة، لغة يستخدم ببطء، يتكلم) إفهامك؟ (.الخ الإيماءات،					
11. لرعاية؟ هه وتعد الطبية اللغة أن تعتقد هل.					
12. وعلاجات تشخيصات إصدار يحاول الطبي بآن تشعر هل. لثقافتك؟ äçæäé					
13. وجود عدم بسبب صعوبات، أي مرة ذات واجهتك أن لك سبق هل. حلها؟ من تتمكن ولم ثقافي، أو لغوي وسيت مساعده					
14. وكيف الظرف ذلك كان ماذا بإيجاز تشرح أن يمكنك هل نعلم، هو 13 السؤال عن الجواب كان إذا حله؟ تم					

11.3 CERTIFICADO DE APROBACIÓN DE LA COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN CLÍNICA DEL DEPARTAMENTO DE LA PLANA



DEPARTAMENTO DE SALUD DE LA PLANA

D. Manuel Bañó Araclí, como Presidente de la Comisión de Investigación Clínica del Departamento de La Plana de Vila-real (Castellón)

CERTIFICA

Que la Comisión de Investigación, según consta en acta de la reunión celebrada el día 28 de marzo de 2014, ha evaluado el proyecto de investigación titulado:

ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES DE MEDIACIÓN INTERLINGÜÍSTICA Y/O INTERCULTURAL EN LOS CENTROS DE SALUD DE BURRIANA (CASTELLÓN)

El investigador del proyecto es D. Juan Miguel Membrado Trilles.

Comprobado por la Unidad de Investigación y Calidad del Departamento que el proyecto se ajusta a la legislación vigente y que la metodología es la adecuada, **se acuerda su aprobación supeditada a que este proyecto no suponga una carga de trabajo adicional al personal de los centros de salud.**

Lo que firmo, en Vila-real a 31 de marzo de 2014

EL PRESIDENTE DE LA COMISION
DE INVESTIGACIÓN

Fdo.: Manuel Bañó Araclí

11.4 FÓRMULAS PARA HALLAR LA MUESTRA Y PARA HALLAR EL COEFICIENTE DE CONFIANZA

1) Fórmula empleada para averiguar la muestra necesaria para que el nivel de confianza sea 95%, teniendo una proporción observada del 20% aprox.

Fuente:

GOSALVES SOLER, Victoria, y F. CABALLERO MARTÍNEZ (2002) *CICAP: Investigación clínica en atención primaria*, Luzán, Madrid.

$$n = \frac{z^2 \times p \times q}{I^2} \text{ entonces } \frac{1,96^2 \times 0,8 \times 0,2}{0,05^2}$$

n= muestra necesaria

z= coeficiente de confianza (95%)= 1,96

p= proporción observada (20%)= 0,2

q= inversa de p (1-p)= 0,8

I= precisión deseada (0,05 para un grado de confianza del 95%)

El resultado de la fórmula es = **244**

2) Fórmula empleada para averiguar el coeficiente de confianza con la muestra obtenida
Fuente:

$$n = \frac{z^2 \times p \times q}{I^2}$$

En este caso los datos son los mismos, salvo que se conoce n (244) y se desconoce z.

El resultado a esta fórmula es 1,293.

RODRÍGUEZ SOLÍS, Salvador Elías (2008) «Cómo determinar el tamaño de una muestra aplicada a la investigación archivística». Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos60/tamano-muestra-archivistica/tamano-muestra-archivistica2.shtml> (fecha de consulta: 11 de septiembre de 2014)

Según la tabla de abajo, un coeficiente de 1,293 nos sitúa sensiblemente por encima del 80%.

1. Determinar el nivel de confianza con que se desea trabajar. (Z), donde

z = 1.96 para un 95% de confianza o z= 1.65 para el 90% de confianza

TABLA DE APOYO AL CÁLCULO DEL TAMAÑO DE UNA MUESTRA									
POR NIVELES DE CONFIANZA									
Certeza	95%	94%	93%	92%	91%	90%	80%	62.27%	50%
Z	1.96	1.88	1.81	1.75	1.69	1.65	1.28	1	0.6745
Z ²	3.84	3.53	3.28	3.06	2.86	2.72	1.64	1.00	0.45
e	0.05	0.06	0.07	0.08	0.09	0.10	0.20	0.37	0.50
e ²	0.0025	0.0036	0.0049	0.0064	0.0081	0.01	0.04	0.1369	0.25