

## BARRERA IDIOMÁTICA: MEJORANDO LA COMUNICACIÓN

Ismael Shahrour Romera, DUE, Hospital de Poniente  
 Vanesa Vicente Castillo, DUE, hospital de Poniente.

### INTRODUCCIÓN

Hoy en día uno de los problemas frecuentes a la hora de atender a pacientes extranjeros tanto en consulta médica como en urgencias es la barrera idiomática que dificulta la comunicación entre profesionales sanitarios y dichos pacientes. Comprobamos las herramientas a nuestra disposición para combatirla.

### OBJETIVOS

Describir los medios a nuestro alcance para mejorar o posibilitar la comunicación con pacientes de habla no hispana.

### METODOLOGÍA

Se utilizó una metodología de investigación cualitativa empleando entrevista y cuestionarios, utilizando como muestra a miembros del servicio de traducción e interpretación de un hospital comarcal.

### RESUMEN

En el día a día del trabajo en un centro sanitario, se nos presentan múltiples problemas de comunicación con pacientes extranjeros, que en ocasiones son incapaces de mantener una mínima conversación.

Esto manifiesta problemas en el proceso de atención tanto en la realización de la anamnesis como en la resolución de su problema de salud.

Durante este trabajo se evaluaron cifras estadísticas de algunos hospitales comarcales, en ellas se observó que el 11% de la población extranjera atendida no hablaba castellano.

Para solucionar estos problemas disponemos de dos herramientas principales:

- Servicio de traducción telefónica : Esta atención se encuentra al servicio del profesional y del usuario 24h al día, pudiendo ser de presencia durante la mañana, horario en el que se desarrollan las consultas y más se demanda la ayuda, y localizada para ayudar en posibles casos de maltrato o violencia de género.

Los idiomas de los que se dispone de intérprete son de árabe y francés.

- Tablillas gráficas abreviadas en diferentes idiomas: Se encuentran repartidas por los distintos servicios del hospital y son tablas de dibujos donde un dibujo representa palabras distintas para facilitar una comunicación breve.

Especialmente resultan muy útiles durante la realización de la anamnesis



### CONCLUSIONES

Se consiguen una mejoría en los casos en los que se utiliza el servicio de traducción, tanto de modo telefónico como de presencia. Aún continúan existiendo problemas de comunicación con algunos usuarios extranjeros debido al bajo nivel socio-cultural que se encuentra en ocasiones para comprender cuestiones relativas a salud.