

Servicios de Gestión Sanitaria

Uno de los retos de la organización del Sistema Sanitario en España en relación con las minorías étnicas es la *"inclusión de la diferencia"*. Esta expresión, se refiere a que la atención a las diversas culturas que conviven en nuestro país debe ser un elemento transversal en la planificación de las actuaciones que se realizan desde los servicios de gestión sanitaria. Es decir, que no se trata de:

- Crear servicios sanitarios exclusivos para atender a personas gitanas ni a cada grupo étnico que reside en nuestro país.
- Ni de considerar la igualdad como igualitarismo o "café para todos".

En la actualidad se han detectado en nuestro Sistema Público de Salud algunas dificultades que impiden esta inclusión de la diferencia y para avanzar en su superación, proponemos las siguientes recomendaciones:



| Situación | Recomendaciones |
|--|---|
| <p>Falta de información sobre las desigualdades en salud existentes entre la población atendida en los territorios</p> <p><i>Por ejemplo: diferencias en los porcentajes de vacunaciones, en la incidencia de determinadas enfermedades o en los conflictos y dificultades que aparecen en los Centros, etc.</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de “Sistemas de Alarma” que informen sobre las desigualdades en salud y diferencias de la población atendida. • Incluir como herramientas de gestión del sistema sanitario algunas como: <ul style="list-style-type: none"> ▪ “Captación activa” de usuarios. ▪ Coordinación y colaboración intersectorial: con los Servicios Sociales, colegios, profesionales de mediación intercultural, asociaciones gitanas, asociaciones del barrio...etc. Se trata de formalizar espacios de coordinación para que esta herramienta no quede a la voluntad de los y las profesionales. • Realización de estudios que proporcionen información sobre necesidades y comportamientos relacionados con la salud. • Elaboración de “mapas” generales, en los que se puedan observar las zonas más afectadas por las desigualdades en salud. |
| <p>Protocolos de gestión o procedimientos rígidos</p> <p><i>Por ejemplo: horarios de vacunación sólo por las mañanas. Si se tiene en cuenta que la actividad laboral de muchas personas gitanas es la venta ambulante en horario de mañana, la limitación de este horario es una dificultad para muchas familias gitanas.</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> • Identificar y flexibilizar aquellos protocolos de gestión o procedimientos que son excluyentes o dificultan el acceso de la población gitana al sistema sanitario. • Intensificar y desarrollar la línea de “Humanización de la Asistencia”, ya iniciada en algunos Centros hospitalarios. |

| Situaciones | Recomendaciones |
|---|--|
| <p>Falta de protocolos y actuaciones adaptados a la diversidad</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar folletos y/o carteles informativos adaptados a un lenguaje sencillo, visual, que favorezca que los gitanos y gitanas entiendan fácilmente cómo funciona el servicio y cuáles son sus derechos y deberes como pacientes. • Incluir en el “Plan de Acogida” de los Centros Hospitalarios protocolos de actuación adecuados a la minoría gitana, que contemple las siguientes actuaciones: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Información verbal y no verbal sobre los derechos y los deberes de los pacientes (normas, horarios...etc) y los servicios y funcionamiento del hospital. ▪ Facilitar la gestión de los trámites administrativos. ▪ Derivar a otros servicios de apoyo (Trabajador Social, Psicólogo) cuando sea necesario. • Establecer “Puntos de Información” desde donde se realicen las actividades de acogida, orientación y acompañamiento. • Poner en marcha experiencias piloto con la inclusión de la Mediación Intercultural. • Potenciar la presencia de profesionales de etnia gitana en los servicios sanitarios, bien dentro de la propia plantilla contratados por empresas externas, como por ejemplo, en los servicios de seguridad o administrativos. • Elaborar protocolos sobre la actuación de los servicios de seguridad según el contexto sanitario. Debe tenerse en cuenta que la intervención de profesionales de seguridad produce mucha desconfianza entre los gitanos y alimenta también sus prejuicios y estereotipos sobre los comportamientos de “los payos” para con los gitanos. |

| Situaciones | Recomendaciones |
|--|---|
| <p>Falta de Planes de prevención y atención frente a potenciales situaciones conflictivas</p> | <p>Es necesario formalizar planes que se anticipen a potenciales situaciones conflictivas con actuaciones dirigidas a reforzar las garantías en la prestación de los Servicios Sanitarios. Entre las actuaciones cabe destacar las dirigidas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informar a los usuarios sobre los servicios sanitarios procurando adecuar sus expectativas a la realidad de los mismos. • Mejorar la accesibilidad a los centros sanitarios: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Adecuación paulatina de las plantillas de personal administrativo destinado en las áreas de información, citación y atención al paciente, de acuerdo con las necesidades de cada servicio. • Disminuir los tiempos de espera en citaciones para consultas y pruebas diagnósticas, entrada a consultas, atención en urgencias y, en general, para el acceso a la asistencia sanitaria. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecimiento en los Centros de Salud de agendas de calidad formando a los profesionales en su diseño y gestión para adecuar el tiempo de cita a las necesidades de los ciudadanos. ▪ Inclusión en los Centros de Atención Primaria de medidas organizativas que permitan garantizar la correcta valoración y atención de los pacientes sin cita y urgentes, asegurando, al mismo tiempo, que esta atención “no programada” tenga la mínima repercusión en las consultas programadas. ▪ Optimización del tiempo de atención de las consultas evitando las interrupciones. ▪ Establecimiento de un programa de citación personalizada en las consultas externas de atención especializada. ▪ Establecimiento de criterios de calidad en la organización y gestión de las agendas de consultas externas. |

| Situaciones | Recomendaciones |
|---|---|
| <p>Falta de Planes de prevención y atención frente a potenciales situaciones conflictivas</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Adecuar las salas de espera y otros espacios públicos comunes para que la estancia de los ciudadanos sea confortable y apacible. • Facilitar el ingreso y la estancia de los pacientes en los centros sanitarios. • Asegurar el ejercicio de los derechos sanitarios y de información de pacientes y familiares. • Reforzar la seguridad para la prevención de las agresiones: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación de las expectativas de los ciudadanos con respecto al servicio sanitario que no se corresponden con la realidad y pueden reaccionar de forma agresiva. ▪ Establecimiento de normas de actuación profesional para la atención a ciudadanos con comportamientos previos inadecuados. |
| <p>Diferencias en la forma de entender la calidad en los servicios sanitarios</p> <p><i>La población gitana pone más énfasis, a la hora de valorar la calidad de los servicios sanitarios, en los elementos de relación y afectividad con el personal sanitario.</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> • Crear un clima de respeto, tranquilidad y confianza desde el inicio de la relación con el Sistema Sanitario (también con los profesionales de administración, citas, etc). • Escuchar activamente. • Tener en consideración los valores, preferencias y necesidades expresadas. • Devolver que el mensaje se ha entendido. • Emplear un lenguaje sencillo, sin formalismos. • Explicar claramente los procedimientos clínicos y administrativos. <p>En realidad, se trata de las características que debe tener cualquier relación entre profesional sanitario-paciente, independientemente de la etnia.</p> |

| Situaciones | Recomendaciones |
|--|--|
| <p>Falta de un trabajo de prevención y sensibilización de la comunidad gitana</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Captación de gitanos y gitanas desde los Centros de Atención Primaria para que participen en programas o actividades de prevención. Por ejemplo, organizar sesiones informativas con las mujeres gitanas del barrio sobre el embarazo y parto, la prevención de los efectos de la menopausia, la alimentación, etc. • Realizar actividades de educación para la salud en el entorno en el que vive la población gitana. • Informar y formar a los líderes gitanos como presidentes de asociaciones, pastores evangélicos, hombres o mujeres de respeto, etc, sobre materias relacionadas con la promoción de la salud. • Prevención y sensibilización con las familias gitanas en talleres y actividades grupales. Teniendo en consideración la estrecha relación entre la familia gitana extensa y los miembros que pertenecen a ella. Aprovechar el saber y la actitud “permeable a los cambios” de las mujeres gitanas de la familia. • Informar claramente sobre la eficacia y efectos de la prevención y de algunos tratamientos como por ejemplo las vacunas. <p>Implicar a los/as pacientes gitanos y representantes de la comunidad en el diseño y ejecución de los programas de prevención.</p> |

En relación con la propuesta de realizar estudios o investigaciones para conocer las desigualdades en salud, dada la falta de datos existentes hasta la fecha, es importante tener en cuenta algunas consideraciones para que los mismos sean eficaces

- Se deben evitar estudios que “invadan” la intimidad de las personas, esforzándose por buscar técnicas alternativas que lo impidan.
- Siempre que se solicite la colaboración de la población gitana en un estudio, es necesario “devolverle” los resultados del mismo.
- Cada vez que se vaya a iniciar un estudio, es necesario hacerse algunas preguntas previas: ¿los resultados previsibles del estudio van a ser significativos?, es decir, ¿lo que pretendemos saber es necesario para avanzar en ese sec-

tor?; si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿tenemos los recursos necesarios para realizar el estudio con la rigurosidad y calidad necesaria?. Si contestamos negativamente a una o a las dos preguntas, es preferible que dediquemos nuestros esfuerzos y recursos a otros fines.

- En cuanto a la temática de los estudios e investigaciones, se sugieren algunas ideas útiles que facilitarían el posterior diseño de programas de promoción de la salud:
 - Estudio sobre factores determinantes de la salud en la comunidad gitana.
 - Estudio sobre la esperanza de vida de la población gitana.
 - Estudio sobre las prácticas tradicionales de “sanación” en la comunidad gitana.