



[5]

Anexos



Buenas Prácticas

Presentamos en este epígrafe dos actuaciones consideradas como modelo de buenas prácticas para trabajar con la población gitana en el ámbito sanitario. Se trata de actuaciones que van a facilitar el acceso de las personas gitanas al sistema sanitario y su uso adecuado, contribuyendo a reducir las desigualdades en salud y la prevención de posibles conflictos.

Por un lado, la mediación intercultural, puede considerarse como un recurso en sí mismo para fomentar la calidad de las prestaciones del sistema sanitario además que sus técnicas y metodologías de trabajo servirán para garantizar el éxito de las intervenciones terapéuticas cuando se trata de personas gitanas.

La experiencia del Hospital Clínico San Carlos de Madrid es un proyecto que se desarrolla en la actualidad y que ha mejorado considerablemente el proceso de información y acogida de las personas que acuden al centro hospitalario. Dirigido a toda la población en general, es un servicio de gran utilidad cuando se trata de personas que pertenecen a minorías étnicas o culturales.

En ambos casos, se pone de manifiesto que es posible incorporar actuaciones específicas en el ámbito sanitario que contribuyan a la igualdad de oportunidades en salud de las minorías étnicas.

La mediación Intercultural

“La mediación intercultural es un recurso al alcance de personas de culturas diversas, que actúa como

puente con el fin de promover un cambio constructivo en las relaciones entre ellas. La mediación en las relaciones entre personas culturalmente diversas, actúa preferentemente para la prevención de conflictos culturales, favoreciendo el reconocimiento del otro diferente, el acercamiento entre las partes, la comunicación y la comprensión mutua, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia, la búsqueda de estrategias alternativas para la resolución de conflictos culturales y la participación comunitaria”¹.

La mediación, entendida de forma profesionalizada, es un recurso que actúa como puente entre la comunidad gitana y la sociedad mayoritaria para promover un cambio constructivo en las relaciones entre ambas. Es por tanto un proceso, y no una herramienta “para apagar fuegos” cuando se producen conflictos.

Se pueden distinguir tres tipos de mediación intercultural:

- La mediación **preventiva**: cuyo objetivo es facilitar el acercamiento

¹ Varios autores. *“La mediación intercultural: un puente para el diálogo”*. Desenvolupament Comunitari. Barcelona, 2.000.

to, la comunicación y la comprensión entre personas y grupos con códigos culturalmente diferentes.

- La mediación **rehabilitadora**: que interviene en la regularización y resolución de conflictos interculturales.
- La mediación **transformadora**: que supone el desarrollo de un proceso a través del cual se superen las normas, costumbres y puntos de vista particulares para alcanzar nuevas formas de relación y convivencia entre las distintas culturas.

En la actualidad existe un gran desconocimiento sobre las posibilidades y beneficios de la mediación intercultural en los contextos sanitarios. Sin embargo, la educación para la salud y la mejora del acceso a los servicios sanitarios son funciones importantes de intervención para los mediadores y mediadoras.

La mediación en el ámbito de la salud con la comunidad gitana tendría entre sus funciones:

- Potenciar la captación de la población gitana.
- Conocer las necesidades sentidas.
- Facilitar la comunicación entre los profesionales de los recursos sanitarios y la comunidad gitana promoviendo su acceso a dichos recursos en igualdad de oportunidades.
- Disminuir las barreras culturales.
- Asesorar a las personas gitanas usuarias en relación con los pro-

fesionales de los servicios sanitarios.

- Asesorar a los profesionales sanitarios para una atención adecuada a las necesidades e intereses de la población gitana.
- Promover la dinamización comunitaria.
- Apoyar personalmente a las personas gitanas usuarias.

Los beneficios de la mediación intercultural repercuten tanto en el personal de los servicios sanitarios como en la población gitana usuaria de los mismos:

Para el personal sanitario:

- Favorece las relaciones interpersonales reduciendo las barreras de comunicación.
- Permite descifrar y comprender algunas pautas culturales. Por ejemplo, en la atención a mozas o mujeres gitanas viudas.
- Previene la aparición de conflictos en determinadas situaciones, por ejemplo cuando se produce el fallecimiento de una persona gitana.
- Favorece la obtención de mejores resultados en los tratamientos y prescripciones médicas.
- Hace eficaces los programas preventivos y de promoción de la salud.

Para la población gitana:

- Favorece una mejor comprensión de los diagnósticos y tratamientos terapéuticos aumentando el éxito en la curación de enfermedades.

- Permite una mayor comprensión de las normas y del funcionamiento del sistema sanitario.
- Contribuye a la normalización del uso de los servicios sanitarios.
- Genera un sentimiento de mayor seguridad y confianza ante las instituciones sanitarias y el personal sanitario.

El hecho de que el mediador o mediadora sea gitano o gitana dota a su actuación de gran eficacia. Aunque no es un requisito imprescindible, es importante destacar que implica las siguientes ventajas:

Favorece el acceso a personas y situaciones a las que de otro modo no se podría llegar.

Facilita las relaciones de cercanía y confianza favoreciendo que las personas gitanas puedan expresar con sinceridad y claridad sus vivencias.

A la vez, la propia experiencia y actuación del mediador o mediadora es un modelo de referencia.

Incluir la mediación intercultural en centros hospitalarios y centros de Atención Primaria permitiría trabajar con la población gitana aspectos relacionados con:

- La educación para la salud
- El uso adecuado de los servicios sanitarios
- La mejora de las relaciones entre profesionales sanitarios y pacientes gitanos.
- La prevención de aparición de posibles conflictos.

La experiencia del Hospital Clínico San Carlos de Madrid: “Área de Informadores”

Origen

En el año 1997 se celebró una reunión, entre la Gerencia y los representantes de los trabajadores del Hospital Clínico San Carlos de Madrid, en la que se planteó la posibilidad de reformar el Servicio de Información.

En los últimos tiempos se venía detectando que los usuarios estaban exigiendo sus derechos en lo relativo a una asistencia de calidad, no sólo en la atención sanitaria sino también en los servicios administrativos y de información. El hospital, por tanto, como servicio público orientado a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, se planteó la reformulación de las actividades de información que venían desarrollando así como la reorganización de los procesos y tareas mediante los cuales se llevaban a cabo.

Se entendió que si el avance tecnológico ha sido un factor fundamental en el incremento de la calidad experimentado por nuestro sistema sanitario, este avance debe ir acompañado de una especial atención al factor humano, a la ciudadanía y sus inquietudes para que el desarrollo científico y el componente personal que hay en la asistencia sanitaria caminen de la mano.

La intención de dicha reforma era implantar un sistema de resolución de dudas y problemas de los usuarios, así como canalizar las opiniones

y sugerencias de los mismos sobre la atención prestada. Se trataba de orientar las actividades del hospital, como servicio público, y en todos los niveles de la organización, hacia la “humanización” en la prestación de la asistencia. Y ello implicaba que:

- La atención debía ser personalizada en todo momento y debía atender las necesidades de cada persona, que son diferentes en cada caso.
- Las técnicas y metodologías de trabajo se debían adaptar a las nuevas realidades sociales.
- Era necesario fomentar un cambio de mentalidad y actitud en el concepto de servicio público del personal del hospital con las siguientes premisas:
 - Adaptación al continuo cambio social.
 - Consideración, en la práctica profesional, de los valores y sentimientos de las personas usuarias del servicio.

Para llevar a cabo la reforma se planteó un proyecto global, íntegro y completo, enfocado a la resolución de los problemas y necesidades de información y comunicación de las personas usuarias del hospital.

Justificación de la necesidad del nuevo Proyecto “Área de Informadores”

Algunos aspectos sociodemográficos que justificaron la reformulación del Área de Informadores han sido:

- El aumento progresivo de personas mayores atendidas en el hospital.

- La presencia creciente de población inmigrante.
- La repercusión de los casos de violencia de género en los servicios de urgencia.
- El aumento de la natalidad y las pautas de comportamiento culturalmente diferenciadas de las mujeres jóvenes inmigrantes.

Los objetivos de este nuevo proyecto, “Área de Informadores”, se centraron en mejorar la calidad de la asistencia a los usuarios y actuar como nexo de comunicación entre los trabajadores del hospital y la población usuaria.

Desarrollo del Proyecto

En una primera fase del proyecto se abordó la “Acogida del paciente en el Centro Hospitalario”.

Se entiende que la llegada al hospital es una situación que conlleva necesidades que van más allá de puros trámites burocráticos. El proceso de comunicación que se inicia en un contexto sanitario lleva implícito aspectos relacionados con los sentimientos y emociones del paciente, que no olvidemos, acude a este servicio porque tiene problemas de salud. Por ello, promover un ambiente más cálido y un trato cercano, ofreciendo mejor y mayor información sobre el centro sus recursos y servicios, hará que las personas usuarias se sientan seguras, escuchadas y bien atendidas.

Para ello, se debían delimitar y abordar por separado las situaciones que se refieren al paciente que:

- Acude a urgencias

- Ingresar en el hospital
- Necesita una prueba diagnóstica
- Acude a consultas externas.

Además, es importante determinar los distintos destinatarios del proceso, que pueden ser:

- Pacientes
- Familiares y acompañantes
- Profesionales

Metodología

Para el desarrollo de las actividades previstas, se diseñaron los llamados puestos de trabajo de “Acogida e Información” que se ubican en los Servicios de Urgencias, Radiodiagnóstico, Admisión de Hospitalización,

Consultas Externas, e Información General. Estos puestos se diseñan físicamente como “Puntos de Información” claramente señalizados e identificados con paneles informativos.

Las funciones de dichos puestos son desempeñadas por profesionales informadores denominados coloquialmente “Chaquetas Verdes” por la indumentaria que les identifica. Sus funciones vienen determinadas por la ubicación de su puesto de trabajo en diferentes puntos de información localizados en distintas áreas del hospital.

De esta manera, se pueden encontrar los siguientes puestos de Acogida e Información:

Consultas

Ubicados en el Área de Consultas Externas del Hospital, se ubican dos puntos de información desde donde se llevará a cabo una labor de acogida, orientación y acompañamiento a pacientes. Las funciones específicas de los informadores en este punto son:

- Organizar el turno de citación de las consultas.
- Explicar al usuario sobre:
 - Cómo funciona el Servicio de Citaciones
 - La forma de acceso a los distintos Servicios Hospitalarios.
 - La ubicación de las consultas en las que están citados.
- Informar sobre:
 - La existencia de “Salas de Espera” de las que dispone el usuario para su comodidad durante su estancia en el servicio.
 - Los documentos que no se gestionan en este Servicio, explicando el proceso que se debe seguir.
 - La necesidad de donar sangre, como colaboración con el Servicio de Banco de Sangre.
- Entregar los impresos de las pruebas y citaciones explicando y remarcando la fecha, hora y lugar de realización.
- Acompañar a usuarios con especiales dificultades a las diferentes consultas.

Servicios centrales

Se trata de un Punto de Información dónde se realizan actividades relacionadas con el funcionamiento y organización de los servicios centrales del hospital. Las funciones concretas son:

- Explicar:
 - Los diferentes documentos de tipo hospitalario así como el funcionamiento de los servicios.
 - El modo de acceso a los distintos Servicios Hospitalarios.
 - La ubicación de las salas en las que deben esperar su turno e informar sobre el horario de citaciones.
 - Cualquier incidencia que pueda surgir en el Servicio y que pueda afectarles.
- Acoger a usuarios citados en este servicio.
- Comprobar que la citación es correcta y orientar al usuario hacia la sala de espera correspondiente.
- Recepción informática de todos los volantes de pruebas que van a realizarse en el Servicio para la mejora de la Gestión Clínica del Departamento.

Admisión/Ingresos

Se establece un Punto de Información donde se acoge a aquellos usuarios que tienen programado su ingreso en el centro para su posterior acompañamiento a las diferentes Unidades de Hospitalización. Generalmente el acceso a este punto de informativo es desde los Puntos de Información General. Las funciones que se realizan son:

- Recepción de pacientes, acomodándoles hasta el momento del ingreso.
- Acompañamiento e ingreso haciéndole entrega del neceser de aseo, la Guía de Usuario y otros documentos informativos.
- Explicación sobre:
 - Normas de uso, régimen de visitas y donación de sangre.
 - Información hospitalaria general.
- Acomodación del paciente en la habitación e información sobre los servicios de baño, teléfono y televisión.
- Ubicación del control de enfermería del que dependerá el paciente.
- Entrega de la documentación relativa al paciente al personal de enfermería.
- Ingresos programados por urgencias los domingos.

Urgencias

Punto de información dónde se realizan actividades muy específicas y que entrañan dificultad por las características del servicio de urgencia. Las técnicas y habilidades de comunicación son fundamentales en las actuaciones. Se realizan las siguientes actividades:

- Información:
 - General del hospital.
 - Sobre la forma de acceso a los diferentes servicios hospitalarios.
 - De las normas de las diferentes salas de urgencia.
 - De la ubicación del paciente en hospitalización.
 - Sobre los pacientes (no clínica).
 - Sobre el sistema sanitario y su organización.
 - Sobre el de alta a los pacientes.
- Localización:
 - De familiares cuando así se solicite.
- Explicación:
 - Del acceso a las habitaciones.
 - De los diferentes documentos sanitarios para posteriores gestiones.
- Control:
 - De la frecuencia con la que se da información médica a los acompañantes de los pacientes a través de un parte de incidencias.
 - De las ambulancias que llegan a urgencias detallando si el paciente viene acompañado o no y el nombre del servicio de ambulancias.
- Aviso por megafonía a los familiares de los pacientes cuando se solicite.
- Tranquilizar, en la medida de lo posible, a los familiares y acompañantes de los pacientes.
- Entrega del díptico informativo del servicio y otros documentos de información.
- Tener constancia de los movimientos de los pacientes y de los ingresos en Unidades de Hospitalización proporcionándole el neceser de aseo y la Guía de Acogida.
- Colaborar en situaciones anormales de carácter catastrófico.

Puntos de información general

Son aquellos en los que se realizan actividades informativas y de recepción de carácter general. Se encuentran ubicados en las entradas al hospital. Las actividades que realizan son:

- Información general del Hospital y de los Centros adscritos.
- Información específica sobre:
 - Normas generales como horarios de visitas.
 - Documentos hospitalarios.
 - Forma de acceso a los servicios sanitarios.
 - Canalización de quejas, sugerencias y reclamaciones.
- Información sobre el sistema sanitario y su organización.
- Acceso y comprobación de citas y pruebas.

Conclusión

La voluntad del Hospital Clínico San Carlos de Madrid por adaptarse a la nueva realidad social se manifiesta en la tendencia progresiva a incluir la atención a la diversidad en sus actuaciones. Prueba de ello, son la firma de acuerdos de colaboración con las siguientes entidades privadas:

- Universidad de Alcalá de Henares para la prestación del servicio de intérpretes y traductores a fin de facilitar las tareas de información en el trabajo con población inmigrante.
- Fundación Secretariado Gitano para la ejecución de actividades relacionadas con:
 - La formación del personal en aspectos relacionados con la población gitana.

- Elaboración de materiales, como la “Guía de Acogida al Usuario”, adaptada a las familias gitanas.
- Constitución de un equipo específico de profesionales que apoye al personal del hospital en las intervenciones que realizan con pacientes gitanos y sus familias.

Estas actuaciones llevadas a cabo ponen de manifiesto, que dentro de la estructura rígida del sistema público sanitario, existen estrategias viables que contribuyen a satisfacer las necesidades específicas de la diversidad de grupos culturales que conviven en nuestro país. Se trata de actuaciones que consolidan el sistema público de salud como un servicio de calidad “de” y “para” todas las personas.