

Centros Hospitalarios y Servicios de Urgencia

La particular relación de la población gitana con la salud hace que la experiencia de ingreso en un centro hospitalario genere sensaciones de inquietud y angustia que son compartidas por todos los miembros de la familia extensa.

Es de sobra conocido el uso excesivo, que en muchas ocasiones, hace la población gitana de los servicios de urgencias. Es común utilizar estos servicios sobre todo cuando se trata de niños y niñas enfermos y especialmente cuando hay síntomas de fiebre alta, o en el supuesto de accidentes. En estas situaciones, que son percibidas como “muy graves” para la familia gitana se suele acudir a los servicios de urgencias con actitud desesperada.

Situación	Recomendaciones
<p>Desconocimiento del funcionamiento del hospital y de los servicios de urgencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer Puntos de Información, claramente señalizados en los que se realicen funciones de acogida e información verbal a pacientes. • Proporcionar, en el momento del ingreso, información escrita, adaptada a las especificidades culturales de la población gitana, sobre: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Normas de uso del centro. ▪ Horarios de visitas, atención y consulta. ▪ Catálogo de derechos y obligaciones de pacientes. ▪ Normas o instrucciones sobre visitas, familiares y acompañantes del paciente. • Explicar detalladamente: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Derechos y deberes de los ciudadanos. ▪ Organización general de los centros sanitarios. ▪ Prestaciones y cartera de servicios de la red sanitaria. ▪ Requisitos de los ciudadanos para el acceso a los Centros. ▪ Uso adecuado de las prestaciones y servicios sanitarios.

Situación	Recomendaciones
<p>Desconocimiento del funcionamiento del hospital y de los servicios de urgencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acompañamiento, cuando sea oportuno, a los distintos servicios del Centro Hospitalario. • Cualificar a profesionales específicos, con formación en atención a la diversidad, encargados de las funciones de información.
<p>Presencia de la familia gitana extensa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocer a la máxima autoridad presente del grupo familiar (generalmente los hombres más mayores, o sino, las mujeres más mayores) para transmitirle los mensajes: el estado del/a paciente, las normas del Centro Hospitalario, los derechos y los deberes de los pacientes y de sus familiares, etc. Es importante ofrecer información sobre el estado, pronóstico, evolución, y en su caso, tratamiento, tan pronto como lo permita la atención sanitaria. • La presencia de Mediadores/as Interculturales favorece el entendimiento entre el personal sanitario y las familias gitanas actuando como “intérprete” en este tipo de situaciones. • Adecuar las salas de espera y otros espacios públicos comunes de los centros para la permanencia de la familia. Sería conveniente poner en marcha actuaciones de control y seguimiento para el cumplimiento de las normas del centro en estas salas.
<p>La noticia de la muerte</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Transmitir la información a las personas de mayor reconocimiento en el grupo. • Mantener una actitud de comprensión y respeto hacia las manifestaciones de dolor. • Informar sobre las posteriores actuaciones necesarias a realizar.

Situación	Recomendaciones
Rapidez en el diagnóstico	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar la necesidad de realizar pruebas que llevarán un tiempo indeterminado. • Explicar las normas del servicio. • Reconocer a la máxima autoridad presente del grupo familiar para transmitir los mensajes. • Negociar que si se cumplen las normas se informará periódicamente sobre la evolución de la persona enferma.
Se trata de una niña o moza gitana	<ul style="list-style-type: none"> • Es necesario explicar detalladamente sobre la importancia de realizar alguna prueba que pueda ser percibida como una amenaza a algún aspecto relacionado con la virginidad de la niña o la joven. • Se ha de manifestar una actitud de respeto y tolerancia hacia las costumbres gitanas.
Los servicios de seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Es preferible que la información sobre las normas y funcionamiento del servicio sea transmitida por profesionales sanitarios ya que los servicios de seguridad generan mucha desconfianza en la población gitana. • La negociación y la actitud tolerante facilitará la resolución de conflictos.

Ideas clave sobre Recomendaciones desde los Servicios del Sistema Sanitario

Servicios de Gestión
Reto: <ul style="list-style-type: none">• Inclusión de la diferencia y atención a la diversidad
Recomendaciones <ul style="list-style-type: none">• Captación activa de usuarios• Coordinación y colaboración intersectorial• Realización de estudios e investigaciones específicas, que ofrezcan información sobre las necesidades en salud.• Elaboración de mapas a generales de desigualdades.• Flexibilización de protocolos rígidos.• Identificación de protocolos excluyentes.• Incluir en el “Plan de Acogida” protocolos de actuación adecuados a las características culturales de la minoría gitana. Facilitar:<ul style="list-style-type: none">- Intensificación de la línea de “humanización de la asistencia”- Elaboración de folletos y carteles informativos adaptados .- Puesta en marcha de experiencias piloto con la inclusión de Mediación Intercultural.- Creación de un clima de respeto a las costumbres gitanas.- Realización de actividades de educación para la salud en el entorno en el que vive la población gitana.- Informar y formar a líderes de la comunidad gitana.- Trabajar con las familias en actividades grupales de sensibilización.- Aprovechar el saber y la actitud permeable de las mujeres gitanas.

Centros de Atención Primaria y Centros de Especialidades Médicas

Reto de la población gitana:

- Aprender y capacitarse para el cuidado de la salud y el buen uso de los servicios sanitarios.

Reto de los y las profesionales:

- Conocer la cultura gitana.

Recomendaciones

- Potenciar el conocimiento de la población gitana sobre la existencia y funcionamiento de los servicios de especialidades médicas .
- Desarrollar acciones de formación y conocimiento para profesionales sobre cultura gitana.
- Evitar prejuicios y estereotipos sobre la población gitana.
- Adquisición de habilidades mediadoras y de resolución de conflictos.
- Poner en práctica técnicas en la entrevista clínica centrada en el paciente.
- Realizar un seguimiento continuado y cercano de los casos.

Centros Hospitalarios y Servicios de Urgencias

Retos:

- Resolución positiva de conflictos.
- Uso adecuado de los servicios.

Recomendaciones

- Transmitir los mensajes a la persona con máxima autoridad presente en el grupo: tío o tía, hombre gitano.
- Explicar normas del servicio.
- Negociar el cumplimiento de las normas.
- Cautela y prudencia en la información que se transmite cuando se trata de mozas gitanas y sensibilidad ante la noticia de la muerte.
- Limitar la actuación de los servicios de seguridad.
- Posibilitar la inclusión de las funciones de la mediación intercultural.
- Habilitar espacios adecuados para la permanencia de la familia extensa gitana.