

LA INTEGRACIÓ DEL NOUINGUT EN EL SISTEMA SANITARI CATALÀ I LA DIFICULTAT IDIOMÀTICA

Autors: M^a Jesús López Pernía, M^a Pilar Guillén Pomés, Ramiro García Sagué, Jaume Fullola Fuster
Lloc de treball: ABS EIXAMPLE (LLEIDA)

INTRODUCCIÓ

El punt de partida de la nostra hipòtesi es fonamenta en la realitat dels centres d'atenció primària de Catalunya, que constitueixen sovint el primer punt de contacte i interacció amb la població forana. La realitat d'un món cada cop més globalitzat i holístic ha anat creant tot un teixit demogràfic on la diversitat idiomàtica s'ha convertit en la tònica habitual dels centres sanitaris.

OBJECTIU

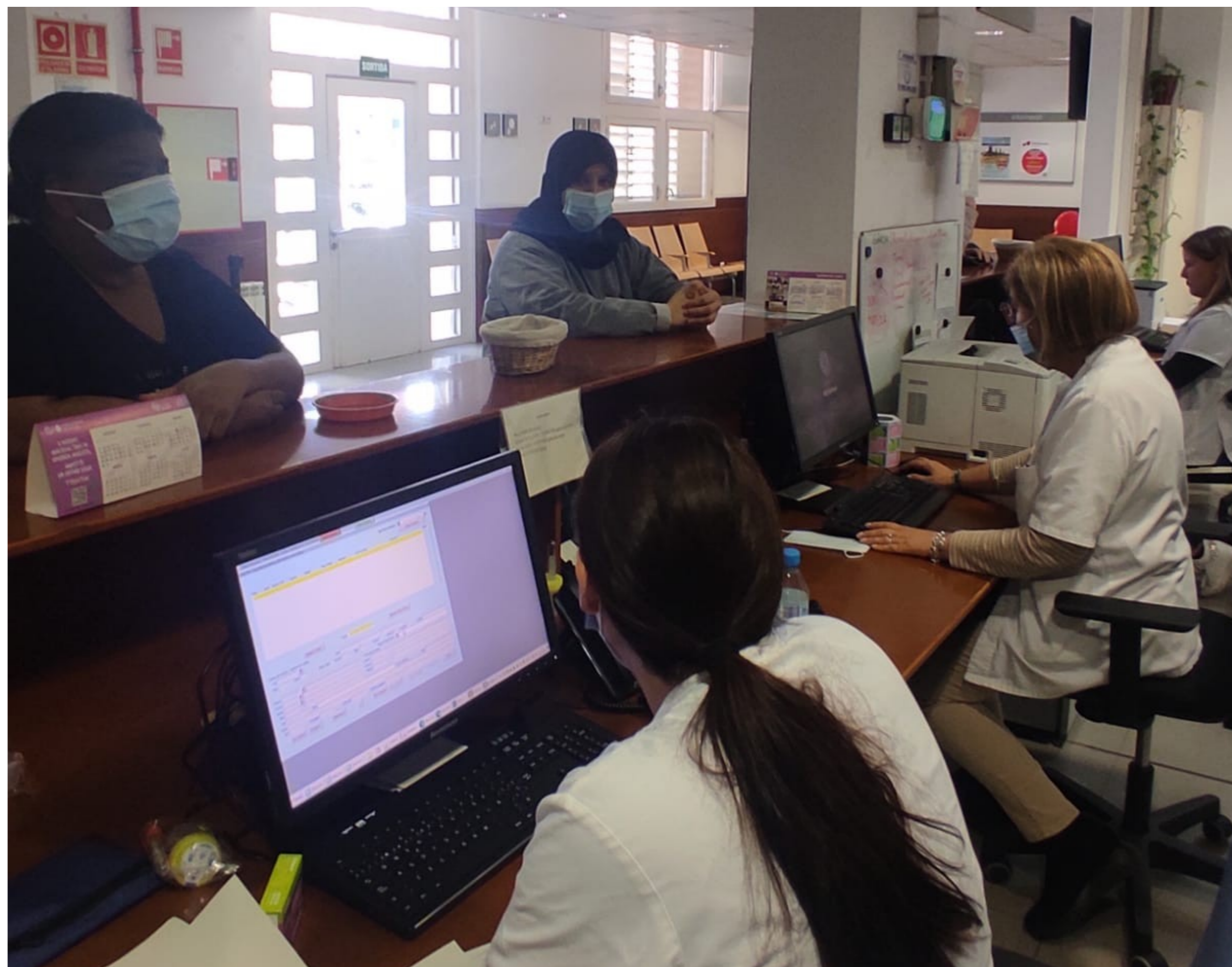
Desenvolupar noves eines que facilitin l'eliminació de la barrera idiomàtica i que permetin una major integració dels nouvinguts als circuits sanitaris catalans. La finalitat última hauria de ser millorar la comunicació entre el pacient i el personal sanitari, identificar i afrontar conflictes culturals i de percepció de la salut, així com facilitar la construcció d'habilitats interculturals entre el personal sanitari i la institució sanitària en el seu conjunt.

MATERIAL I MÈTODE

1. Informar al pacient de la documentació que ha d'aportar per ser donat d'alta en el sistema de salut mitjançant el personal de Gestió i Serveis.
2. Disposar de la figura d'un "mediador" al centre per promoure la relació amb el professional de referència i facilitar la comunicació interpretant els principals trets culturals i socials que incideixen en la situació.
3. Potenciar la traducció mitjançant l'eina de l'ECAP administratiu "Universal Doctor" que ajuda a la comprensió de la informació i aclarir dubtes amb el professional de referència. Els idiomes més demandats són l'àrab, francès i països de l'Europa de l'est.
4. Facilitar la comunicació amb persones sordmudes i/o amb dificultats d'expressió a través del servei de videotrucada del 061 CatSalut Respon.

RESULTATS

- 1.- Millora de la qualitat del servei
- 2.- Reducció del temps d'espera a les consultes mèdiques
- 3.- Increment del grau de satisfacció de l'usuari



Taulell de GIS del CAP Eixample de Lleida



Doctora passant consulta



CONCLUSIONS

Una bona comunicació entre el pacient i el professional sanitari elimina barreres, agilitzant i millorant la qualitat assistencial amb la finalitat d'augmentar el grau de satisfacció de les parts implicades. Seria aconsellable que es destinessin més recursos econòmics i humans per poder fer front al nous reptes de la societat actual i reduir el risc d'exclusió del sectors més desfavorits i que el centres sanitaris disposin de personal mediador per poder tenir una integració més còmode i efectiva.