



Medicina de Familia. SEMERGEN



<https://www.elsevier.es/semergen>

284/71 - LA COMUNICACIÓ EFECTIVA: UNA EINA PER L'ATENCIÓ A LES PERSONES MIGRADES

F. Ramos Roure^a, P. Toran Montserrat^b, J. Manresa Domínguez^c i M. Feijoo Cid^d

^aInfermer. CAP Barceloneta. Barcelona. ^bMetge. Unitat de Suport a La Recerca Metropolitana Nord. IDIAP Jordi Gol. Mataró. Barcelona. ^cInfermer i Biòleg. Unitat de Suport a La Recerca Metropolitana Nord. IDIAP Jordi Gol. Mataró. Barcelona. ^dInfermera i Antropòloga. Departament Infermeria. Facultat de Medicina. Universitat Autònoma de Barcelona. Bellaterra. Barcelona.

Resumen

Objectius: Conèixer la visió de l'usuari immigrant sobre la prestació de cures transculturals infermeres. Identificar trets i característiques definitòries de les competències transculturals infermeres.

Metodologia: Estudi qualitatiu descriptiu. Població immigrant provinent de les 5 àrees geogràfiques majoritàries a la comarca del Maresme. Recollida de dades mitjançant un grup focal i dues entrevistes semiestructurades. Anàlisi qualitativa del contingut partint de la codificació oberta, per posteriorment realitzar la codificació axial.

Resultats: Emergeixen les categories: professionalitat, dificultat en la comunicació, aprendre dels altres, coneixement cultural, humilitat i vulnerabilitat. Destaca la dificultat en la comunicació, manifestada com: falta d'escolta activa, barreres idiomàtiques, mecanització de les visites, manca de temps per expressar-se i desinterès d'alguns professionals.

Conclusions: La valoració del professional és positiva, però cal un procés d'autoreflexió i aplicar els coneixements obtinguts en la formació continuada i el currículum universitari. Aquesta formació s'hauria de planificar des de la mateixa comunitat i implicant al col·lectiu immigrant. La comunicació de baixa qualitat comporta incomprensió, mal interpretació i frustració de l'usuari i el professional. L'abordatge sanitari culturalment competent ha de ser tolerant, defensar als marginats, fugir d'estereotips i evitar les desigualtats. Per un abordatge holístic, cal escoltar per entendre, promoure el diàleg i l'escolta activa, desenvolupar sensibilitat cultural, prestar cures culturalment adaptades, fomentar la proactivitat i incloure la perspectiva de les persones migrades en l'organització del sistema sanitari.