



Revista de Calidad Asistencial

www.elsevier.es/calasis



CARTAS AL DIRECTOR

Salud e inmigración: creación de un catálogo de recursos para la mejora de la comunicación

Health and Immigration: creating a catalogue of resources to improve communication

Sra. Directora:

Según los últimos datos del Observatorio Permanente de la Inmigración¹, en España hay más de 5 millones de habitantes extranjeros. A este número de personas hay que añadir las que se encuentran en situación irregular (sin documentación) estimados en un millón, con lo que la cifra ascendería a casi 6 millones. A pesar de que el inmigrante económico es una persona joven y sana, son numerosos los estudios que vinculan el hecho migratorio a un paulatino empeoramiento de los indicadores de salud en diversos colectivos inmigrantes. Estos pueden vivir bajo circunstancias sociodemográficas, culturales, educativas y laborales, o presentar situaciones de vida, hábitos y costumbres que dificulten su acceso a la atención sanitaria y pongan en riesgo su salud en el país de destino, dándose patologías derivadas de la marginación, como infecciones respiratorias agudas, patologías y accidentes laborales, malnutrición, o problemas relacionados con la salud mental, salud sexual y reproductiva, perinatal e infantil^{2–4}.

El desconocimiento del idioma del país receptor, las diferencias culturales o un nivel insuficiente de competencia lingüística y cultural para desenvolverse en el ámbito sanitario incrementan la probabilidad de vivir bajo las circunstancias adversas antes citadas, multiplicando los riesgos para la salud. La carencia de competencia comunicativa constituye, además, uno de los determinantes subyacentes al menor acceso general de los colectivos inmigrantes al sistema sanitario⁵, y en el caso concreto de las mujeres inmigrantes, a los servicios de planificación familiar, al déficit de información sobre anticoncepción y sobre enfermedades de transmisión sexual, mayor frecuencia de embarazos no planificados, embarazos en adolescentes e interrupciones voluntarias de embarazo y la ausencia o uso inadecuado de control prenatal. Estudios previos demuestran que hay problemas de comunicación en el ámbito sanitario con la población inmigrante sin fluidez en la lengua de contacto⁶ siendo una de las principales barreras que se encuentran los

profesionales sanitarios para la atención de inmigrantes⁷, y una de las estrategias para mejorar la calidad asistencial⁸.

Por todo ello, consideramos que la disponibilidad de un catálogo digital (online y gratuito) de recursos de comunicación relacionados con los ámbitos de atención sanitaria más frecuentemente demandados por los colectivos inmigrantes, facilitaría la comunicación entre dichos colectivos y los profesionales sanitarios, mejorando con ello la calidad de la atención en las consultas.

Realizamos un estudio piloto, enviando cuestionarios de diagnóstico a través de la web a profesionales sanitarios que realizan atención a inmigrantes (de Atención Primaria, Especializada, Oficina de Farmacia y Organizaciones no Gubernamentales) para identificar en qué ámbitos de la asistencia sanitaria al colectivo inmigrante tenían más necesidad de recursos de comunicación, incluyendo aquellos recursos de comunicación directa (documentos de recogida de información traducidos al idioma del paciente, pictogramas, herramientas de traducción simultánea), materiales informativos y de Promoción de la salud (folletos, guías y otros soportes de información en diferentes idiomas) y materiales de sensibilización y formación del personal sanitario en aspectos relacionados con la comunicación intercultural. Se enviaron 280 cuestionarios y a pesar de que la tasa de respuesta fue baja (26,47%), se identificaron diversos ámbitos necesarios (tabla 1) donde hemos centrado la búsqueda de recursos para la creación de catálogo.

El catálogo web ya está abierto y disponible para todos aquellos profesionales que deseen consultar dichos recursos y valorarlos, ya que dispone de una herramienta para poder dejar opiniones, solicitar nuevos recursos y/o compartirlos [<http://www.saludinmigrantes.es>].

Financiación

Proyecto financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación en el VI Plan Nacional de Investigación Científica, Desarrollo e Innovación Tecnológica 2008-2011. Referencia: CSO2010-15947.

Agradecimientos

El equipo investigador agradece todos los comentarios que deriven de la visita al catálogo [<http://www.saludinmigrantes.es>], esperando con su uso

Tabla 1 Temáticas extraídas de la encuesta piloto para diagnosticar los recursos más necesarios para la mejora de la comunicación profesional sanitario-inmigrante

Consentimientos informados

Traducciones sobre salud reproductiva

- ✓ Proceso de embarazo, parto y puerperio
- ✓ Procedimientos (ecografía, amniocentesis)
- ✓ Cartilla de embarazo y cartilla infantil (visitas recomendadas)
- ✓ Información sobre lactancia materna

Entrevista clínica y seguimiento

- ✓ Preguntas para la realización de la anamnesis
- ✓ Traducción de síntomas
- ✓ Pautas de tratamiento e información sobre medicamentos
- ✓ Salud mental y problemas psicosomáticos

Promoción de la Salud y Educación para la Salud

- ✓ Prevención y control de enfermedades crónicas
- ✓ Dietas (diabetes, colesterol, hipertensión arterial)
- ✓ Consejos sanitarios

Información sobre el sistema de atención sanitario

- ✓ Obtención de la Tarjeta Sanitaria
- ✓ Derechos y deberes de los usuarios
- ✓ Recursos socio-sanitarios de ámbito local y regional

Fuente: elaboración propia

facilitar esperando con su uso facilitar el trabajo a los profesionales sanitarios y aumentar la calidad de la atención sanitaria que se ofrece al colectivo inmigrante, mejorando con ello su salud.

Bibliografía

1. Ministerio de Trabajo e inmigración. Observatorio permanente de la Inmigración. Extranjeros residentes en España con certificado de registro o tarjeta de residencia en vigor a 30 junio 2011.

[consultado 1/2/2012]. Disponible en: <http://extranjeros.meyss.es/es/Estadisticas/operaciones/con-certificado/index.html>.

2. Pertiñez Mena J, Viladàs Jené L, Clusa Gironella T, Menacho Pascual I, Nadal Gurpegui S, Muns Solé M. Estudio descriptivo de trastornos mentales en minorías étnicas residentes en un área urbana de Barcelona. *Aten Primaria*. 2002;2:6-13.
3. Salinero Fort M, Martín Madrazo C, Carrillo De Santa Pau E, Abánades Herranz J, Irazabal Martín E, Medina Fernández M. Diferencias en la prevalencia de psicopatología de la Población inmigrante y autóctona de una comunidad Autónoma. *Aten Primaria*. 2008;40 Suppl 1:134.
4. Jansà JM, García de Olalla P. Salud e inmigración: nuevas realidades y nuevos retos. *Gac Sanit*. 2004;18 Suppl. 1:207-13.
5. Cots F, Castells X, Garcia O, Riu M, Felipe A, Vall O. Impact of immigration on the cost of emergency visits in Barcelona (Spain). *BMC Health Serv Res*. 2007;7:9.
6. Valero Garcés C. Investigación sobre la calidad de la comunicación en la atención sanitaria al inmigrante. En: Valero-Garcés C, Pena C, editores. *Investigación y Práctica en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos: Desafíos y Alianzas*. Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad; 2008.
7. Puigpinós i Riera R. La salut de la població immigrant de Barcelona. Barcelona: Agència de Salut Pública de Barcelona; 2008.
8. Pérez-Jover V, Joaquín Mira J, Tomás O, Rodríguez-Marín J. Cómo llevar a la práctica la Declaración de Derechos del Paciente de Barcelona. Recomendaciones para mejorar la comunicación con el paciente y asegurar el respeto a sus valores como persona. *Rev Calid Asist*. 2005;20:327-36.

M. Sandín-Vázquez^{a,*}, I. Río Sánchez^b y R. Larraz-Antón^a

^a *Departamento de Ciencias Sanitarias y Médico Sociales, Universidad de Alcalá, Alcalá de Henares, Madrid, España*

^b *Centro Nacional de Epidemiología, Instituto de Salud Carlos III, Madrid, España*

* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: maria.sandin@uah.es

(M. Sandín-Vázquez).

doi:10.1016/j.cali.2012.02.007

Satisfacción de profesionales y usuarios con la centralización de servicios sanitarios de Atención Primaria en verano

Satisfaction of professionals and users with health services centralisation in primary care in summer

Sra. Directora:

Actualmente está reconocida la destacada contribución de la Atención Primaria a los resultados en salud de la población¹. En España, la Atención Primaria se considera puerta de entrada y pilar del sistema sanitario, aunque el prestigio de la medicina de familia está en declive y también en nuestro entorno, como en otros países, se discute

la necesidad de refundar el modelo²⁻⁴. Recientemente, con la crisis económica, los recursos asignados a sanidad han disminuido, destacando Cataluña entre los territorios más afectados. Por ello, buscar fórmulas que permitan mejorar los modelos de gestión y optimizar los servicios sanitarios se ha convertido en un reto evidente sobre el que se trabaja actualmente^{5,6}. En este contexto, en Mútua Terrassa, grupo que gestiona, entre otros recursos, un hospital universitario y 9 centros de Atención Primaria⁷, se centralizaron los recursos sanitarios de Atención Primaria durante agosto de 2011, aprovechando la disminución temporal de la población. El objetivo del estudio ha sido evaluar la satisfacción de profesionales sanitarios y usuarios que, respectivamente, fueron a trabajar o fueron atendidos en los 2 centros de referencia habilitados: CAP Rambla de Terrassa y CAP Sant Cugat.

El CAP Rambla centralizó la asistencia del área de Terrassa, población de 115.924 personas, habitualmente