

# INVESTIGACIÓN SOBRE LA CALIDAD DE LA COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN SANITARIA A LA POBLACIÓN INMIGRANTE

Carmen Valero Garcés  
Raquel Lázaro Gutiérrez  
*Universidad de Alcalá*

En esta comunicación se presentan algunos de los resultados y el desarrollo de un proyecto I+D sobre comunicación interlingüística que se llevó a cabo en la Universidad de Alcalá en el periodo 2004-07, en paralelo con la Universidad Jaume I, que complementa el estudio con una investigación sobre la Comunicación Intercultural. Los objetivos de este proyecto eran, en primer lugar, analizar aquellos problemas de comunicación que afectan de manera más determinante a la atención sanitaria de la población inmigrante, y, en segundo lugar, analizar el papel de los mediadores interculturales e interlingüísticos en el marco de dicha problemática.

La investigación se estructuró en tres fases. La primera de ellas consistió en determinar y analizar los problemas comunicativos que se observan en las interacciones entre inmigrantes y personal sanitario, con y sin la presencia de intermediarios lingüísticos, mediadores o intérpretes. Para ello se realizaron grabaciones en audio y vídeo de interacciones médico-paciente y se repartieron encuestas de opinión entre el personal sanitario, los pacientes, y los mediadores. En la segunda fase se analizaron los datos recogidos en la primera mediante la transcripción y análisis de las grabaciones y el volcado de datos de las encuestas.

En la actualidad, el proyecto se encuentra en su tercera y última fase, que consiste en la integración de los resultados obtenidos en programas formativos dirigidos tanto a mediadores como a personal sanitario.

## **Introducción**

El Grupo FITISPos (*Formación e Investigación en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos*) de la Universidad de Alcalá lleva ya una década trabajando en el campo de la comunicación interlingüística e intercultural. En este tiempo son varios los proyectos de investigación llevados a cabo centrados en el tema de la comunicación en los servicios

públicos (hospitales, ayuntamientos, comisarías, etc.) con población extranjera y en el papel del intermediario que hace de traductor / intérprete. El interés por conocer otros estudios e intercambiar experiencias llevó al grupo FITISPos a organizar encuentros internacionales relacionados con la inmigración y la traducción e interpretación. Uno de ellos fue el I Congreso Internacional sobre Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos (T&ISSPP), celebrado en febrero del 2002 y al que acudieron investigadores y profesionales de esta modalidad de traducción que, por aquel entonces, era prácticamente desconocida en España (si bien comenzaba a hacerse necesaria). Un año más tarde se organizó el I Congreso sobre Humor e Inmigración, celebrado en marzo de 2003, en el que participaron ponentes inmigrantes de distinta procedencia para reflexionar sobre la convivencia, la integración y la igualdad, desde un elemento que puede suponer tanto un lazo de unión como un punto de discordia: el humor.

Los datos obtenidos de los proyectos, así como los resultados de los congresos evidenciaban la necesidad de llevar a cabo acciones a mayor escala para solucionar la problemática comunicativa que se estaba dando en los servicios públicos españoles con la afluencia de población extranjera, y para impulsar la regularización de una profesión emergente: la del traductor / intérprete en los servicios públicos. De ahí que en 2004, junto con la Universidad Jaume I de Castellón, en concreto, con los investigadores Dora Sales y Francisco Raga, que habían participado activamente en el I Congreso Internacional sobre T&ISSPP se iniciará una investigación conjunta sobre los problemas de comunicación que afectan de manera más determinante a la atención sanitaria de la población inmigrante y sobre el papel de los mediadores interculturales e interlingüísticos en el marco de dicha problemática. Dicha investigación fue posible gracias al proyecto coordinado I+D (REFERENCIA HUM2004-03774-CO2-02/FILO) desarrollado en el periodo 2004-7 y que incluía dos subproyectos:

1. Subproyecto coordinado por Carmen Valero de la UAH titulado “La mediación intercultural en la atención sanitaria a la población inmigrante. Análisis de la problemática comunicativa **interlingüística** y propuestas de formación”.

2. Subproyecto coordinado por Francisco Raga de la Universitat Jaume I de Castellón (UJI) titulado: “La mediación intercultural en la atención sanitaria a la población inmigrante. Análisis de la problemática comunicativa **intercultural** y propuestas de formación”.

En las páginas que siguen procederemos a describir el desarrollo del subproyecto coordinado por la UAH y comentaremos dos acciones principales que se están llevando a

cabo en la actualidad dentro de este proyecto. Por un lado, explicaremos la metodología seguida y la elaboración del corpus y, por otro lado, daremos cuenta de los resultados obtenidos y explicaremos los planes que la Universidad de Alcalá y la Universidad Jaime I tienen para futuros proyectos en esta línea.

### **Descripción del proyecto. Objetivos**

Tres fueron los objetivos del proyecto:

1. Analizar aquellos problemas de comunicación interlingüística que afectan de manera más determinante a la atención sanitaria de la población inmigrante.
2. Analizar el papel de los intermediarios lingüístico/culturales en el marco de dicha problemática, con especial énfasis en el estudio de las carencias que presenta dicha figura profesional respecto a su formación en el ámbito de la interpretación y de la comunicación intercultural, tal y como estudios anteriores revelaban.
3. Integrar los resultados de la investigación en el programa de formación de traductores e intérpretes de la UAH ya existente y crear materiales prácticos dirigidos tanto a la población inmigrante como al personal sanitario.

### **Metodología utilizada y elaboración del corpus**

La realización del proyecto se planificó en tres fases.

Fase 1. La primera fase se dedicó a la elaboración del corpus con el fin de conseguir datos que nos permitiesen determinar los problemas comunicativos que se observan en las interacciones entre inmigrantes y personal sanitario. Tres fueron los procedimientos elegidos: Realización de encuestas (1) y entrevistas (2) abiertas dirigidas tanto a inmigrantes y personal sanitario como a aquellas personas que servían de enlace lingüístico, y grabación de consultas (3) médicas reales.

Fase 2. Análisis de los datos a partir del corpus disponible. Se partía de la hipótesis de que la comunicación entre el personal sanitario con pacientes inmigrantes era defectuosa e incompleta por varias razones entre las que destacaban el escaso o nulo dominio de las lenguas de comunicación por parte de los pacientes y del desconocimiento del Uno para con el Otro (recelos, falsas percepciones, desconocimiento del funcionamiento de las instituciones etc.). Dicha hipótesis era en sí una realidad fácil de comprobar a través de la experiencia y en el curso de la elaboración del corpus, pero era necesario un estudio científico con datos

precisos. Para ello, una vez recogido el corpus y realizadas búsquedas bibliográficas sobre estudios similares existentes dentro y fuera de España, se pasó a la transcripción y análisis de las muestras recogidas.

Fase 3. Con los datos en las manos, la tercera y última fase se dedicó a la elaboración de metodologías y materiales didácticos adecuados para ser integrados en el programa formativo de traductores e intérpretes en los servicios públicos que la UAH imparte desde hace años.

### **Desarrollo del proyecto y análisis de resultados**

Siguiendo con el plan previsto, durante los primeros meses, y a partir de la revisión bibliográfica acerca de la problemática de la atención sanitaria a la población inmigrante y a la práctica de la mediación intercultural, los dos equipos investigadores - el equipo de la UAH y el equipo de la UJI- elaboraron tres modelos de encuestas (Apéndice 1) para ser realizadas a personal sanitario, a usuarios inmigrantes y a intermediarios / mediadores interlingüísticos. Asimismo, se diseñaron unas líneas generales para la realización de las entrevistas abiertas a esos 3 mismos grupos.

Elaboradas las encuestas a partir de otras ya existentes y de nuestra propia experiencia, se validaron los modelos tras varias pruebas, se buscaron a varios colaboradores con amplia experiencia en el tema de la comunicación / mediación intercultural, y con conocimientos de las lenguas y culturas de la población inmigrante de modo que no hubiese ningún problema de comunicación.

Simultáneamente se hicieron entrevistas y se comenzó también la grabación de consultas médicas en los centros de salud y hospitales. Dicha tarea resultó extremadamente difícil y fueron innumerables los trámites que hubo que realizar: conseguir consentimientos de grabación de los centros y de los propios usuarios o personal implicado en la entrevista, que supuso entrevistas personales con los gerentes de los centros, realización de permisos en lenguas diferentes (árabe, rumano, polaco, búlgaro, inglés, ruso...), constantes explicaciones sobre el tipo de investigación que se estaba llevando a cabo y cómo se iba a tratar la información recogida, reuniones con los comités de bioética de los hospitales, o acercamientos a profesionales dispuestos a colaborar por citar algunas.

Tras un año de trabajo, se dio por finalizada la fase de recopilación de datos. El corpus conseguido contaba con 300 encuestas (131 de personal sanitario, 67 usuarios, 57 mediadores o acompañantes que actuaban como intérpretes o traductores) y 20 entrevistas. En cuanto a las

consultas médicas- el corpus conseguido fue de alrededor de 50 consultas grabadas, y en la actualidad se siguen tratando de conseguir más.

Finalizada esta primera fase se procedió al volcado de las encuestas y a la transcripción de las grabaciones, contando con la colaboración de personal que dominaba las distintas lenguas reflejadas en ellas (árabe, polaco, rumano, ruso, inglés, búlgaro, francés). Con dichos datos en la mano se pasó a su análisis. Fruto de estos análisis han sido varias publicaciones Valero & Mancho 2003, Valero & Lázaro 2004 a y b; Valero 2003, 2004, 2005 c, d, h, 2006; Valero & Taibi 2004, 2005, Valero & de la Morena 2005; y desarrollo de materiales didácticos y de sensibilización que explicaremos más adelante.

Los resultados del análisis proporcionaron la información que sigue, confirmando así nuestra hipótesis de una comunicación defectuosa en la atención sanitaria con población inmigrante que no domina la lengua de contacto, en este caso el español:

1. En relación con la atención a pacientes cuya lengua materna no es el español, 72 proveedores de servicios (53,33 %) de un total de 127 contestaron que alguna vez reciben pacientes de estas características; 61 (45,18 %) contestaron que muchos de sus pacientes no tienen el español como lengua materna, mientras sólo 2 declararon que apenas acuden a su centro pacientes con esas características.

2. En relación con los problemas lingüísticos que los pacientes inmigrantes suelen tener, 118 profesionales sanitarios (92,04 % de un total de 127 respuestas) responden que dichos pacientes tienen problemas en comprender al personal sanitario; 104 (81,87 %) en responder; 86 (67,71 %) en leer informes escritos; 80 (62,98 %) en leer los folletos informativos; 77 (60,67 %) en entender formularios para rellenar y 75 (59,90 %) en rellenar formularios. Finalmente 115 profesionales (90,55 %) creen que los inmigrantes tienen especiales problemas con el lenguaje escrito (historial, volantes e informes de alta, consentimientos informados), mientras que sólo 12 (9,38 %) creen que no.

3. En cuanto a los usuarios cuando se les pregunta cuáles son los aspectos en los que tienen problemas, todos afirman que tanto en la expresión como en la comprensión oral y escrita; 27 (47,32 %) de un total de 57) dicen que no son capaces de comprender al personal sanitario; 29 (50,82 %) dicen que se sienten inseguros a la hora de responder, otros tantos (27 ó 47,32 %) sostienen que tienen dificultades en leer folletos informativos e informes escritos y muchos encuentran obstáculos a la hora de entender formularios (31 ó 54,39 %) y de rellenarlos (32 ó 56,14 %).

4. En relación con las soluciones que buscan para resolver los problemas lingüísticos indican que: a veces recurren a familiares y amigos que conocen ambos idiomas, y que a

veces se hace necesaria la presencia de intérpretes profesionales y/o voluntarios de ONGs o de las propias embajadas. En el caso de que nadie les acompañe o no puedan disponer de un servicio de interpretación, los usuarios afirman que hay otras soluciones, que van desde utilizar otras posibles lenguas comunes con el personal sanitario a ayudarse de diccionarios y de folletos traducidos o incluso explicarse por señas y gestos. Muchos afirman que están intentando aprender la lengua española. Una minoría afirma que no se resuelven nunca satisfactoriamente.

5. Cuando se les pregunta sobre recursos escritos en su lengua, la mayor parte (43 de 48, casi un 90 %) de los usuarios que responden a esta pregunta indican que hay muy pocos documentos traducidos a diferentes lenguas y a la pregunta de si tienen problemas con el lenguaje escrito en español (recetas, historiales, volantes) 40 de los 55 usuarios que responden (72,72 %) contestan afirmativamente.

El análisis de las transcripciones de las grabaciones de consultas reveló que, la asimetría característica de los encuentros médico-paciente aumentaba cuando éste último no compartía la lengua materna del médico. Esto provoca que, con frecuencia, no se establezca el clima de confianza necesario entre ambos para que, en primer lugar, el profesional sanitario obtenga suficiente información de su paciente para realizar un diagnóstico adecuado, y, en segundo lugar, el paciente siga correctamente las instrucciones dadas por el médico en cuanto a tratamiento y hábitos de vida (para una descripción detallada sobre el proceso de análisis de las transcripciones y los resultados obtenidos, ver Taibi & Valero 2005, 2004, Valero 2006, 2004, Valero 2005d, Valero & Lázaro 2004).

La tercera y última fase consistía en la elaboración de metodologías y materiales didácticos adecuados para un programa formativo integral e interdisciplinario para T&ISSPP. Dos han sido las acciones- aún en desarrollo- que derivaron de esa investigación:

1. La incorporación de materiales en las clases: uso de consultas reales grabadas utilizadas para la discusión en clase; visualizar y comentar conversaciones con profesionales de la medicina; dar a conocer las dificultades de los propios alumnos o colaboradores para conseguir el material, etc.

2. La elaboración de guías multilingües en distintos ámbitos para minimizar la problemática comunicativa. Se determinó en primer lugar el tema y número de las mismas dependiendo de las necesidades más urgentes encontradas y de nuestra capacidad para producirlas – sobre todo económica- . Seis fueron los temas elegidos:

- Atención a menores (pediatría)
- Atención a mujeres embarazadas y en el parto

- Atención al inmigrante en los servicios sociales
- Prevención de riesgos laborales (empleadas de hogar)
- Prevención de riesgos laborales (construcción)
- Primeros pasos de atención al inmigrante y refugiado (comisarías, aduanas, gobierno civil...)

Los idiomas elegidos, de acuerdo con el porcentaje de población extranjera en Madrid y la zona del Corredor del Henares fueron – por orden alfabético- árabe, búlgaro, francés, inglés, polaco, rumano y ruso. Determinados los temas y las lenguas de trabajo, se pasó a la creación de un documento base en español. Para ello, se consultaron documentos similares y se mantuvieron entrevistas con especialistas médicos y funcionarios de los servicios sociales de los ayuntamientos, sindicatos y ONGs así como de los propios usuarios y algunos proveedores de servicios.

Fijado el texto en español, la siguiente fase fue su traducción. Para ello se formó un equipo de traductores y revisores, tarea igualmente complicada, sobre todo en el caso de aquellas lenguas que no forman parte del programa de formación de T&ISSPP de la UAH (ver <http://www2.uah.es/traduccion>), en cuyo caso se recurrió a la bolsa de trabajo del grupo FITISPos en la que se incluyen exalumnos (muchos de los cuales, a pesar de haber recibido la instrucción en un par de lenguas específico conocen otras lenguas, por ejemplo, los alumnos de árabe suelen conocer francés, y algunos de los alumnos de inglés proceden de Rusia, Ucrania, Polonia o Bulgaria), traductores de otras instituciones y voluntarios que colaboran con el grupo FITISPos en tareas diversas (realización de encuestas, traducción de folletos, participación en talleres, etc.) (Para una descripción más detallada de las dificultades encontradas y del proceso de elaboración ver Valero & Sales 2007, Valero & Lázaro 2006, Valero & Suri 2005, Valero 2005e).

El resultado de este proceso ha sido la publicación de las guías multilingües que se citan a continuación, tarea que sigue abierta y para la que se ha contado también con la colaboración de otras instituciones en lo que consideramos un proceso progresivo de concienciación de todas las partes. Las lenguas de trabajo son español y árabe, chino, francés, inglés, polaco, rumano, búlgaro y ruso. Algunas de las guías son:

- *Guía básica multilingüe de atención al paciente*, basada en otra guía anterior, pero a la que se incorporaron otros idiomas (chino y polaco)
- *Guía multilingüe de atención a mujeres embarazadas*
- *Guía multilingüe sobre pediatría*
- *Guía multilingüe de atención al inmigrante en los servicios sociales*

### **Referencias bibliográficas**

- Valero Garcés, C. y Lázaro, R., (2003) “Procesos de acomodación lingüística e intercambio de roles en conversaciones institucionales. El caso de las consultas entre personal sanitario y pacientes hablantes no nativos de español (PHNN)”, *Actas XXI Congreso AESLA*, Lugo: Universidad de Santiago de Compostela Lugo.
- Valero Garcés, C. (2003) “La formation des traducteurs/interpretes assermentés, des traducteurs/interpretes judiciaires et des traducteurs/interpretes dans les services publics en Espagne”. *TRADUIRE, Société Française de Traducteurs* 199:137-144. Paris, Francia. ISBN: 039-773x.
- Valero Garcés, C. (2003) “Responding to communication needs. Current issues and challenges in community interpreting and translation in Spain”. *The Critical Link* 3. Eds. L. Brunette et. Al. J.Benjamins: Amsterdam. 177-194. ISBN: 90 272 1652.
- Valero Garcés, C. (2003) “Traducción e interpretación en los servicios públicos. Realidad y futuro”. *Panorama actual de la investigación en traducción e interpretación*. Ed. E. Ortega. Volumen I. Atrio: Granada. 455- 466. ISBN: 84-96101-10X (obra completa 84-96101-12-6).
- Valero Garcés, C. (2003) “Avances en la eliminación de barreras lingüísticas en entornos multilingües. ¿De la infancia a la juventud en la traducción e interpretación en los servicios públicos?” *Panorama actual de la investigación en traducción e interpretación*. Ed. E. Ortega. Volumen I. Atrio: Granada. 467- 478. ISBN: 84-96101-10X (obra completa 84-96101-12-6).
- Valero Garcés, C., y Mancho, G. (2003) “Contribuciones al debate social: la ciudad como un crisol de lengua y culturas”. *Discursos (Dis)Con/Cordantes: Modos y Formas De Comunicación Y Convivencia*. Ed. C. Valero. 9-14. Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad. ISBN: 848138589-1.
- Valero Garcés, C., y Mancho, G. (2003) “Soñé con una melodía y escuché voces dispersas. Barreras en la comunicación interlingüística en los centros de salud”. *Discursos (Dis)Con/Cordantes: Modos y Formas De Comunicación Y Convivencia*. Ed. C. Valero. Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad. 89-109. ISBN: 848138589-1.

- Valero Garcés, C., y Taibi, M. (2003) “Calidad en la comunicación en el entorno institucional: caso de consultas médicas a través de familiares intérpretes”. *Actas XXI Congreso AESLA*. Lugo.
- Valero Garcés, C. (2003) “Talk, work, and institutional process: processes of accommodation in doctor/ immigrant patient interaction”. *Fifty Years of English Studies in Spain (1952 – 2002). A Commemorative Volume*. I. M. Palacios Martínez Et alius. Santiago de Compostela: Servicio de Publicaciones de la Universidad. 663-670.
- Valero Garcés, C. (2003) “Una visión general de la evolución de la traducción e interpretación en los servicios públicos”. *Traducción e interpretación en los servicios públicos. Contextualización, actualidad y futuro*. Ed. VALERO GARCÉS, C. Granada: Comares. 3-35. ISBN: 84-8444-686-7.
- Valero Garcés, C. (2003) “Comunicación interlingüística. Hospitales y centros de salud en la zona centro. Realidad y futuro”. *Traducción e interpretación en los servicios públicos. Contextualización, actualidad y futuro*. Ed. VALERO GARCÉS, C. Granada: Comares. 181-195. ISBN: 84-8444-686-7.
- Valero Garcés, C., y A. Dergam (2003) “¿Mediador social= mediador interlingüístico =intérprete? Práctica, formación y reconocimiento social del “intérprete en los servicios públicos”. *La evaluación de la calidad en interpretación: Docencia y Profesión* Collados. Ed. A. Et al. Granada: Comares. 257-266.
- Valero Garcés, C. (2003) “Translating for the community: quality vs. quantity”. *Turning Point*, UMTIA (Upper Midwest Translators and Interpreters Association). 8:1- 5. EEUU.
- Valero Garcés, C. y M. Taibi (2004). “Análisis de la interacción comunicativa en contextos institucionales entre proveedores de servicios, usuarios e intermediarios lingüísticos”, *Oralia*, 7: 207- 228.
- VALERO GARCÉS, C (2004) “Medical interpreting and crosscultural communication”, by C. Angelli. Review, en *JossTrans*, Issue 5, January 2006: <http://www.jostrans.org/issue05/issue05toc.html>. 132-136, Cambridge: Cambridge University ISBN: 0-521-83026-5
- Valero Garcés, C. (2004) “La voz que nos entiende tiene rostro de mujer. Notas sobre el papel de la mujer inmigrante como mediadora entre lenguas y culturas”. *Asparkia. Investigación Feminista* 15: 95-118. ISSN: 1132-8231.
- Valero Garcés, C. (2004) “Los lenguajes especializados y la terminología en la entrevista médico-paciente inmigrante. Realidad y necesidades.”. *Las nuevas tendencias de las*

- lenguas de especialidad en un contexto internacional y multicultural / Current trends of languages for specific purposes in an international and multicultural context.* Universidad de Granada. 397-407. ISBN: 84-338-3240-9.
- Valero Garcés, C., y Lázaro, R. (2004a) “Procesos de acomodación lingüística e intercambio de roles en conversaciones institucionales. El caso de las consultas entre personal sanitario y pacientes hablantes no nativos de español (PHNN)”. *Lengua y Sociedad: Lingüística Aplicada en la era global y multicultural*. J. Varela et al. Santiago de Compostela: Universidad de Santiago de Compostela. 522-531. ISBN: 84-9750-398-8.
- Valero Garcés, C.; Taibi, M.; El-Madkouri, M. y Lázaro, R. (2004) “Modos de comunicación interlingüística: traducción en los servicios públicos.” *Lengua y Sociedad: Lingüística Aplicada en la era global y multicultural*. J. Varela et al. Santiago de Compostela: Universidad de Santiago de Compostela. 532-555. ISBN: 84-9750-398-8.
- Valero Garcés, C., y Taibi, M. (2004) “Calidad de la comunicación interlingüística en el entorno institucional: caso de consultas médicas a través de familiares intérpretes.” *Lengua y sociedad: Lingüística Aplicada en la era global y multicultural*. J. Varela et al. Santiago de Compostela: Universidad de Santiago de Compostela. 556-568. ISBN: 84-9750-398-8.
- Valero Garcés, C. 2004 “Un eslabón necesario en la sociedad actual: traducción e interpretación en los servicios públicos.” *Revista de la Facultad de Lenguas Modernas*, Universidad Ricardo de Palma, Perú. 7: 101-110. ISSN: 1726-1171.
- Valero Garcés, C. (2004) “Interculturalidad, traducción, humor e inmigración”. *Quevedos* 19:29:19-21. Fundación General De la Universidad de Alcalá. ISSN: 1577-7065.
- Valero Garcés, C., y Lázaro Gutiérrez, R. (2004b) “Estudio empírico sobre la comunicación entre personal sanitario y pacientes inmigrantes”. *Libro x Actas del IV Congreso SOBRE LA INMIGRACIÓN EN ESPAÑA: CIUDADANIA Y PARTICIPACION*. Eds. Serra, C., y M. P. Paludàrias. Et al. (Publicación en CD). Universitat de Girona: Servicio de Publicaciones. ISBN: 84-8458-206-x.
- Valero Garcés, C.; Taibi, M. y Lázaro Gutiérrez, R. (2004) “On the route to professionalization of public service translation and interpreting”. *Libro x Actas del IV Congreso SOBRE LA INMIGRACIÓN EN ESPAÑA: CIUDADANIA Y PARTICIPACION*. Eds. Serra, C., y M. P. Paludàrias et al. (Publicación en CD). Universitat de Girona: Servicio de Publicaciones. ISBN: 84-8458-206-x.
- Valero Garcés, C. (Junio 2004) “Barreras lingüísticas en la comunicación intercultural. Datos y acciones.” *OFRIM* 11:17-36. Comunidad de Madrid. ISSN: M-506-1998

- Valero Garcés, C. (2005), “La difícil tarea de documentarse en traducción e interpretación en los servicios públicos” en *La biblioteca de Babel. Documentarse para traducir*, SALES, D. Salvador (ed.) 99-121. ISBN: 84-8151-032-7, Granada: Comares
- Valero Garcés, C., Taibi, M. Y Lázaro Gutiérrez, R. (2005), “Formación de traductores/intérpretes para los servicios públicos: la experiencia del grupo FITISPOS de la Universidad de Alcalá” en *Perspectivas interdisciplinares de la Lingüística Aplicada*, Marisa Carrió (ed.), Tomo I, 431-442, ISBN: 84-609-6061-7, Valencia: Universidad Politécnica
- Valero Garcés, C. (2005a) “Emotional and psychological effects on interpreters in public services. A critical factor to bear in mind”, *Translation Journal* Volumen: 9 nº 3, 1-13, ISBN 1536-7207, EEUU. [Documento de Internet disponible en <http://accurapid.com/journal/33ips.htm>].
- Valero Garcés, C. (2005b) “Mediation as translation or translation as mediation? Widening the translator’s role in a new multicultural society” *Translation Directory*, <http://www.translationdirectory.com/article324.htm>, Volumen: 324, marzo 2005, EEUU. Y en Babel Port <http://www.babelport.com/articles/32>, 1-12, septiembre 2005, Reino Unido
- Valero Garcés, C. (2005c) “Psychological and emotional challenges in community interpreting”. *Turning Point X*: 1-15. Minnesota, EEUU.
- Valero Garcés, C. (2005d) “Doctor-patient consultations in dyadic and triadic exchanges”. *Interpreting* 7:2:193-210. The Netherlands/Amsterdam. ISSN: 1384-6647.
- Valero Garcés, C., y De La Morena Fernández, J. (2005) “Comunicación médica con la población inmigrante sin fluidez en la lengua de contacto”. *Revista Clínica Española*. 205: 6: 287-289. ISSN: 0014-2565.
- Valero Garcés, C. (2005e) “Proceso de elaboración de una guía de atención sanitaria multilingüe en lenguas minoritarias. Retos que plantean los lenguajes especializados y la terminología.” *Languages for Academic and Professional Purposes in the 21st Century University Framework*. Universidad de Extremadura. 307-314. ISBN: 84-7723-669-0.
- Valero Garcés, C. (2005f) “Terminología médica especializada en la interpretación en los servicios públicos. Retos y estrategias”. *Lenguas para Fines específicos (VIII). Investigación y enseñanza*. Servicio de Publicaciones de la Universidad: Alcalá de Henares.45-52.

- Valero Garcés, C. (2005g) “*Terminology and ad hoc interpreters in public services. An empirical study*”. *JOSTRANS, The Journal of Specialised Translation* 3: 75- 96. Reino Unido. Documento disponible en: <http://www.jostrans.org/issue03/issue03toc.htm>].
- Valero Garcés, C. (2005h) “El papel del intérprete desde una perspectiva multidisciplinar” en *Formación, Investigación y profesión. Actas II Congreso Internacional AITI*. Madrid: Universidad de Comillas. 1-14. ISSN: 84-8468-151-3.
- Valero Garcés, C. y Suri, A. (2005). “Diseño y elaboración de un diccionario de términos jurídicos español- inglés- rumano. Retos que plantean los lenguajes especializados y la terminología”, en Pérez-Llantada, C., Plo, R. y Neuman, C (eds.). *Actas del V Congreso Internacional AELFE*, Universidad de Zaragoza: Prensas Universitarias Zaragoza. (CD)
- Valero Garcés, C. y Lázaro, R.. (2005). “El cambio social español y las lenguas para fines específicos. Retos que plantea la elaboración de guías multilingües” En *E*, Pérez-Llantada, C., Plo, R. y Neuman, C (eds.) en Pérez-Llantada, C., Plo, R. y Neuman, C (eds.). *Actas del V Congreso Internacional AELFE*, Universidad de Zaragoza: Prensas Universitarias Zaragoza. (CD)
- Valero Garcés, C. y Lázaro Gutiérrez, R. (2006). “El cambio social español y las lenguas para fines específicos. Retos que plantea la elaboración de guías multilingües”. En *Revista Panacea@*. Vol. VII, nº 24., *El Escaparate de Medtrad*. Documento disponible en: [http://www.medtrad.org/panacea/IndiceGeneral/n24\\_resena-v.garces-et-al.pdf](http://www.medtrad.org/panacea/IndiceGeneral/n24_resena-v.garces-et-al.pdf)
- VALERO GARCÉS, C., (2006) “An ad hoc corpus in public service interpreting. Issues of design and applicability.” en *Corpus Linguistics. Applications for the Study of English*, Ana María Hornero, María José Luzón y Silvia Murillo (eds.) 451-462/11 ISBN: 3-03910-675-9, US-ISBN 0-8204-7554-8, Lugar de publicación: Bern: Peter Lang AG, International Academic Publishers
- Valero Garcés, C. y Lázaro Gutiérrez, R. 2006. “Intercultural communication in healthcare settings”. En *Studies in Contrastive Linguistics*, Cristina Mourón Figueroa, Teresa Iciar Moralejo Gárate et al (eds.), Universidade de Santiago de Compostela, 493-507
- Valero Garcés, C. y Sales, D.. 2007. “The Production of Translated Texts for Migrant Minority Communities.” *JOSTRANS*, 7. Documento disponible en: <http://www.JOSTRANS.org/issue07/issue07toc.htm>.

## ANEXO I: ENCUESTAS

### **ENCUESTA PARA PERSONAL SANITARIO**

Fecha Entrevista..... Lugar.....

#### **1. DATOS DE LA PERSONA ENCUESTADA (es obligatorio rellenar los marcados con \*)**

\*Nombre.....Apellidos.....  
\*Teléfono o e-mail.....  
\*País de origen.....\*Lengua materna.....  
\*Otras lenguas.....\*Sexo.....  
Edad (si el encuestado no quiere dar su edad, hacer una valoración aproximada).....  
\*Trabajo / Cargo que desempeña (en el caso de proveedores es muy importante).....

#### **2. ¿Atiende usted a pacientes cuya lengua materna no es el español?**

- A. Apenas acuden a este centro pacientes con esas características  
 B. Sí, alguna vez recibimos pacientes cuya lengua materna no es el español  
 C. Muchos de nuestros pacientes no tienen el español como lengua materna

\*Indicar la lengua de los pacientes (la de los 3 grupos más representativos) .....

#### **3. ¿Todos los inmigrantes presentan los mismos problemas en la atención sanitaria o varía según su país de origen? Sí No ¿Cuáles se adaptan peor al sistema sanitario español?**

.....

#### **4. ¿Qué tipo de problemas lingüísticos suelen presentar los pacientes inmigrantes?**

- A. Comprender al personal sanitario  
  
 B. Responder  
  
 C. Leer los folletos informativos  
  
 D. Leer informes escritos  
  
 E. Entender formularios para rellenar  
  
 F. Rellenar formularios

#### **5. ¿Tienen especiales problemas los pacientes inmigrantes con el lenguaje escrito: recetas, historiales, volantes? Sí No .....**

#### **6. ¿Los pacientes inmigrantes tienen especiales problemas con la terminología y/o el lenguaje médico en comparación con los pacientes españoles? .....**

.....

#### **7. ¿Cuenta el personal médico con algún material, como listas de las diferentes partes del cuerpo o las diferentes enfermedades traducidos en varias lenguas? Sí No ¿Cuáles?**

.....

PROYECTO MEC (REFERENCIA HUM2004-03774-CO2-02/FILO): "La mediación intercultural en la atención sanitaria a la población inmigrante. Análisis de la problemática comunicativa interlingüística y propuestas de formación"

¿Cuenta el personal médico con formularios traducidos en varias lenguas?  Sí  No ¿Qué tipo de formularios? ..... ¿En qué lenguas? .....

8. En su opinión, los pacientes cuya lengua materna no es el español:

- A. Hablan bien el español
- B. Aunque no dominan la lengua, se hacen entender en un español simplificado
- C. No saben suficiente español para poder comunicarse

9. Cuando acuden pacientes que no dominan el español, se comunican:

- A. En un español simplificado  B. En inglés
- C. En otra(s) lengua(s).  
¿Cuáles?.....
- D. Por señas  E. Mediante dibujos / notas
- F. Con la ayuda de otras personas

10. ¿Se emplea el lenguaje no verbal, señalando partes del cuerpo, etc. para resolver los problemas de comunicación?  Sí  En ocasiones  No

11. ¿Hay algo que le llame la atención del lenguaje no verbal, de los gestos, de las miradas de los pacientes?.....

.....  
.....

12. Respecto a la comprensión entre pacientes y personal sanitario, usted considera que:

- A. La comprensión es satisfactoria
- B. Tanto los pacientes como el personal sanitario no comprenden la totalidad de las conversaciones
- C. Ni los pacientes ni el personal sanitario comprenden nada o casi nada de las conversaciones

13. En el caso de que terceras personas ayuden a hacer posible la comunicación, ¿quiénes son estas personas?

- A. Acompañantes de los pacientes
- B. Personal sanitario que conoce la lengua del paciente
- C. Otras personas cuyos servicios han sido solicitados por el centro

14. Si son los propios pacientes los que traen a alguien que les traduzca, ¿z quién suelen recurrir? (En una escala del 1 al 3, ordenar de mayor a menor frecuencia)

- Esposo/a  Hijo/a  Madre, padre  Hermano/a  Otros
- Amigos que comparten su lengua materna y que además saben español
- Amigos cuya lengua materna es el español y además conocen su lengua materna

15. ¿Cómo son en general las experiencias con una tercera persona haciendo de intérprete? ¿Traduce todo?  Sí  No ¿Se muestra imparcial en el intercambio?  Sí  No ¿Cómo describiría la comunicación? .....

.....

16. ¿Cómo suelen resolverse los problemas lingüísticos? .....

.....

17. ¿Cuentan los centros con intérpretes?  Sí  No ¿Son éstos voluntarios?  Sí  No

PROYECTO MEC (REFERENCIA HUM2004-03774-CO2-02/FILO): "La mediación intercultural en la atención sanitaria a la población inmigrante. Análisis de la problemática comunicativa interlingüística y propuestas de formación"

¿Hay algún servicio oficial al que puedan acudir para solicitar intérpretes presenciales o vía telefónica?  Sí  No

¿Cuáles? .....

18. Para mejorar esta situación, ¿cómo valoraría usted las siguientes medidas?

1 = innecesaria

2 = conveniente

3 = muy importante

- A. Creación de un servicio de intérpretes en el centro de salud / hospital
- B. Solicitud de intérpretes del exterior según se necesiten por cada departamento
- C. Servicio telefónico de intérpretes
- D. Material informativo para los pacientes redactado en su propia lengua
- E. Información sobre las peculiaridades culturales de los pacientes durante la formación del personal sanitario
- F. Oferta de cursos de los idiomas más empleados para el personal sanitario

19. ¿Hay temas sobre los que los pacientes inmigrantes tengan especiales problemas para hablar?.....¿En general hay problemas para sacarles información sobre cosas como sus hábitos alimenticios, laborales, sexuales?.....O, por el contrario, ¿ofrecen mucha información sobre temas poco relevantes para lo que se está tratando, como cuestiones personales y familiares?.....

20. ¿En general, los pacientes inmigrantes

- A. presentan una forma cortés y respetuosa de hablar,
- B. o son muy directos y rudos?

21. ¿Hay algo en el tono de voz de los pacientes que llame la atención? .....  
¿Hablan de una forma muy enfática o muy poco enfática?.....

22. ¿Hay algún problema para mantener el ritmo de la conversación?  Sí  No

¿Sabían escuchar?  Sí  No ¿Interrumpen?  Sí  No ¿Se dan muchos silencios?  Sí  No

¿Solapamientos?  Sí  No .....

¿Cree que los silencios o las interrupciones se deben a problemas

- A. lingüísticos
- B. culturales?

23. ¿Se aprecian en general problemas de género entre los usuarios inmigrantes cuando el paciente y el personal sanitario son de diferente sexo?  Sí  No ¿Ponen los hombres algún reparo a que los trate personal sanitario femenino y viceversa? .....

24. ¿Hay algún problema específico en el trato con los niños?  Sí  No ¿Cuáles? .....

¿Los niños conocen mejor el español que los adultos?  Sí  No

25. ¿Podría describir alguna situación que haya sido anecdótica durante el desarrollo de una consulta médica debido a razones comunicativas?.....

¿Podría describir alguna situación que haya sido conflictiva durante el desarrollo de una consulta médica debido a razones comunicativas?.....

Otras observaciones:

.....  
.....

## ENCUESTA PARA MEDIADORES INTERLINGÜÍSTICOS

Fecha Entrevista..... Lugar.....

### 1. DATOS DE LA PERSONA ENCUESTADA (es obligatorio rellenar los marcados con \*)

\*Nombre.....Apellidos.....  
\*Teléfono o e-mail.....  
\*País de origen.....\*Lengua materna.....  
\*Otras lenguas.....\*Sexo.....  
Edad (si el encuestado no quiere dar su edad, hacer una valoración aproximada).....  
\*Trabajo / Cargo que desempeña (en el caso de proveedores es muy importante).....

### 2. Reside en España desde hace ..... años

3. ¿En qué país (países) ha vivido anteriormente? ..... (... años), ..... (..... años), ..... (... años), ..... (..... años), ..... (... años), ..... (..... años)

4. ¿Sabía español cuando llegó a España?  Sí  No  
¿A qué nivel?  Elemental  Avanzado

5. ¿Cómo ha aprendido español?..... ¿Enseñanza formal?  ¿o en la calle?

6. Otras lenguas que entiende y habla bien / un poco.....

7. ¿Trabaja con frecuencia como mediador interlingüístico (MI)?  Sí  No

### 8. ¿Cómo consigue el trabajo?

- Algún representante del gobierno le llama
- Algún representante de las ONGs le llama
- Algún familiar o amigo le llama

### 9. ¿En cuántas conversaciones con pacientes interviene como MI por término medio al mes?

En unas ..... conversaciones a la semana  / al mes

10. ¿Para quién trabaja/ ha trabajado? 1 = Nunca 2 = A veces 3 = Casi siempre

- Hospitales  Escuelas  Juzgados
- Oficinas del Estado  ONGs  Otros

### 11. ¿Mantiene con el personal sanitario o entidad que solicita sus servicios

1 = Nunca 2 = A veces 3 = Casi siempre

- conversaciones previas?
- conversaciones posteriores?

### 12. ¿Mantiene con el paciente o persona a la que acompaña

1 = Nunca 2 = A veces 3 = Casi siempre

PROYECTO MEC (REFERENCIA HUM2004-03774-CO2-02/FILO): "La mediación intercultural en la atención sanitaria a la población inmigrante. Análisis de la problemática comunicativa interlingüística y propuestas de formación"

- conversaciones previas?
- conversaciones posteriores?

**13. ¿De qué manera interpreta?** 1 = Nunca 2 = A veces 3 = Casi siempre

- A. Después de algunas frases
- B. Mientras se habla, en voz baja
- C. Después de intervenciones largas, con ayuda de notas
- D. A partir de un texto escrito ("con guión")

**14. Cuando interpreta lo que se ha dicho, ¿habla normalmente**

- A. En 1ª persona (p. e. "Tengo problemas de...") **ó**
- B. En 3ª persona (p. e. "Dice que tiene problemas de...")?

**15. Durante la conversación, ¿diría que el personal sanitario suele**

- A. Dirigirse a usted directamente (p. e. "Pregúntele si, ...) **ó**
- B. Dirigirse al paciente directamente?

**16. Considera importante observar los gestos y movimientos de las manos de los hablantes?**

- A. Sí, los de ambos
- B. Sólo los del personal
- C. Sólo los de los pacientes
- No

**¿Por**

**qué'** .....

**17. ¿Cuáles son las mayores dificultades que se le plantean en su trabajo de MI**

1 = Nunca 2 = A veces 3 = Casi siempre

- A. Expresión poco clara del paciente
- B. Dialecto difícil de entender del paciente
- C. Pocos conocimientos del paciente
- D. El paciente busca ayuda en el intérprete
- E. Recordar lo dicho hasta reproducirlo
- F. Fuerte desgaste de la voz
- G. Compresión de los tecnicismos usados por el personal de la Oficina
- H. Reproducción de tecnicismos médicos
- I. Reproducción de los tecnicismo usados por el personal de la Oficina
- J. Asedio por parte del personal
- K. Presión e impaciencia del personal
- L. Trato condescendiente hacia los pacientes
- M. Otros: .....

**18. En su opinión, ¿son los mediadores responsables legalmente de los errores y daños producidos por una traducción deficiente durante las conversaciones con los paciente?**

- Sí
- No
- No sabe

**19. En su opinión, su labor como mediador lingüístico también implica:**

- A. Explicación de trasfondos y significados culturales a las partes  Sí  No
- B. Simplificación de las expresiones usadas  Sí  No
- C. Aclaración de tecnicismos a los pacientes  Sí  No
- D. Resumen de las declaraciones detalladas  Sí  No
- E. Aclaración de afirmaciones imprecisas preguntando directamente a los pacientes  Sí  No
- F. Advertencia de equívocos  Sí  No
- G. Omisión de afirmaciones secundarias para evitar la pérdida de tiempo  Sí  No
- H. Rellenar cuestionarios y formularios con los pacientes  Sí  No
- I. Redacción independiente de informes, instrucciones, recomendaciones, etc., a petición del personal de la Oficina  Sí  No
- J. Otros: .....

**20. ¿Qué aspectos valora más en el trabajo de mediador lingüístico?**

1= Poco      2= Suficiente      3= muchos

- A. Responsabilidad propia del trabajo
- B. Éxito del acercamiento intercultural
- C. Reconocimiento del personal
- D. Honorarios apropiados
- E. Posibilidad de continuar la formación
- F. Otros: .....

**21. ¿Ha realizado algún tipo de instrucción en traducción e interpretación?**

Sí       No

**22. En caso AFIRMATIVO, ¿en qué centro de formación? .....**

**23. ¿Ha completado ya esos estudios?       Sí    No**

**24. ¿Ha observado si los pacientes tienen especiales problemas para hablar de ciertos temas con el personal sanitario?..... ¿Tienen reparo en proporcionar información sobre sus hábitos alimenticios, laborales, sexuales?  Sí    No ¿Ofrecen demasiada información sobre sus cuestiones personales y familiares?  Sí    No**

**25. ¿Podría describir alguna situación que haya sido anecdótica durante el desarrollo de una consulta médica debido a razones comunicativas? (1) .....**

(2).....

(3).....

**¿Podría describir alguna situación que haya sido conflictiva durante el desarrollo de una consulta médica debido a razones comunicativas? (1) .....**

(2).....

(3).....

**Otras observaciones:**

.....  
.....

## ENCUESTA PARA USUARIOS

Fecha Entrevista..... Lugar.....

### 1. DATOS DE LA PERSONA ENCUESTADA (es obligatorio rellenar los marcados con \*)

\*Nombre.....Apellidos.....  
\*Teléfono o e-mail.....  
\*País de origen.....\*Lengua materna.....  
\*Otras lenguas.....\*Sexo.....  
Edad (si el encuestado no quiere dar su edad, hacer una valoración aproximada).....  
\*Trabajo / Cargo que desempeña .....

### 2. ¿Tiene problemas para comunicarse en hospitales y centros de salud? Sí No

### 3. ¿Cómo se comunica usted con el personal sanitario de este centro?

- A. En un español simplificado  B. En inglés  
 C. En otra(s) lengua(s). ¿Cuáles?.....  
 D. Por señas  E. Mediante dibujos / notas  
 F. Con la ayuda de otras personas

### 4. ¿Cuál es la forma más adecuada de solucionar los problemas de comunicación?

- A. Folletos traducidos a las lenguas de los usuarios  
 B. Intérpretes profesionales  
 C. Acompañantes que hablen los dos idiomas

### 5. Cuando una tercera persona le acompaña al médico, ésta suele ser:

- A. Sus hijos/as  
 B. Su esposo/a  
 C. Otros familiares  
 D. Amigos que comparten su lengua materna y que además saben español  
 E. Amigos cuya lengua materna es el español y además conocen su lengua materna  
 F. Personas que ejercen voluntariamente de intérpretes  
 G. Intérpretes profesionales

### 6. ¿Queda satisfecho/a con la ayuda/intervención de estas personas?

- A. Familiares  Sí  No  
 B. Amigos  Sí  No  
 C. Voluntarios  Sí  No  
 D. Intérpretes profesionales  Sí  No

### 7. Si la respuesta es NEGATIVA, ¿por qué?

.....  
.....

### 8. Cuando una tercera persona desconocida (voluntario de ONGs, etc.) le acompaña al médico, ¿suele usted hablar con ella de su caso antes de la consulta? Sí No

### 9. ¿Cree usted que la persona que hace de mediador entre usted y el personal sanitario hace o escucha comentarios que no le traduce (falta de información)? Sí No

### 10. Cuando usted se comunica con el personal sanitario del hospital / centro de salud:

- A. Considera que comprende y se hace comprender por ellos  
 B. Piensa que no siempre llega a entenderse con ellos  
 C. Considera que el entendimiento entre usted y ellos es deficiente.

PROYECTO MEC (REFERENCIA HUM2004-03774-CO2-02/FILO): "La mediación intercultural en la atención sanitaria a la población inmigrante. Análisis de la problemática comunicativa interlingüística y propuestas de formación"

**11. ¿En cuál de los siguientes aspectos tiene problemas?**

- A. En comprender al personal sanitario
- B. En responder
- C. En leer folletos informativos
- D. En leer informes escritos
- E. En entender formularios que usted tiene que rellenar
- F. En rellenar formularios

**12. ¿Ha tenido usted complicaciones de salud por culpa de la falta de dominio de la lengua?**

- Sí. ¿Cuáles? .....
- No

**13. ¿Tiene usted problemas con el español en general, o con la forma de hablar del personal sanitario?**

- A. En general
- B. Con la forma de hablar del personal sanitario

**14. ¿Cómo suelen resolverse los problemas lingüísticos?**

.....

**15. ¿Cuentan los centros con intérpretes?  Sí  No ¿Sabe si son éstos voluntarios?  Sí  No ¿Conoce si hay algún servicio oficial al que puedan acudir para solicitar intérpretes presenciales o vía telefónica?  Sí  No ¿Cuáles? .....**

**16. ¿Se dispone de documentos traducidos a diferentes lenguas?  Sí  No**

**17. ¿Tiene usted problemas con el lenguaje escrito: recetas, historiales, volantes?**

- Sí  No

**18. ¿Cree usted que, en general, la forma de hablar del personal sanitario es**

- A. cortés y respetuosa?
- B. ruda y demasiado directa?

**19. ¿Hay algo en el tono de voz del personal sanitario que le moleste u ofenda?**

.....

**20. ¿Cree usted que el personal sanitario sabe escuchar?**

.....

**21. ¿Cree usted que el personal sanitario interrumpe demasiado o se pone nervioso y no le da tiempo suficiente para exponer su caso?  Sí  No**

**22. ¿Cree usted que el personal sanitario gesticula demasiado?**

- Sí  No

**23. ¿Cree usted que el personal sanitario se acerca demasiado al/ la paciente (es decir que no respetan la distancia adecuada)?**

- Sí  No

**24. ¿Hay temas sobre los cuales usted tiene especiales problemas para hablar con el personal sanitario?.....**

**¿Tiene reparo en proporcionar información sobre sus hábitos alimenticios, laborales, sexuales?  Sí  No**  
**¿Ofrece información sobre sus cuestiones personales y familiares?  Sí  No**

**25. ¿Podría describirnos alguna situación que haya sido anecdótica durante el desarrollo de una consulta médica debido a razones comunicativas? (1) .....**

.....

PROYECTO MEC (REFERENCIA HUM2004-03774-CO2-02/FILO): “La mediación intercultural en la atención sanitaria a la población inmigrante. Análisis de la problemática comunicativa interlingüística y propuestas de formación”

(2).....

(3).....

**¿Podría describirnos alguna situación que haya sido conflictiva durante el desarrollo de una consulta médica debido a razones comunicativas? (1) .....**

(2).....

(3).....

**Otras observaciones:**

.....  
.....