

El desafío lingüístico en los servicios públicos: el caso del lenguaje claro y la lectura fácil en contextos migratorios

María del Mar Sánchez Ramos

(Universidad de Alcalá. Facultad de Filosofía y Letras. Departamento de Filología Moderna. Alcalá de Henares, Madrid, España)

mar.sanchezr@uah.es

Paula Rojo Angulo

(Universidad de Cantabria. Facultad de Educación. Departamento de Educación. Santander, Cantabria, España)

paula.rojo@edu.uah.es

Linguistics challenges in public services: plain language and easy-to-read in migratory contexts

Fecha de recepción: 21.9.2021 / Fecha de aceptación: 17.12.2021

Tonos Digital, 42, 2022

RESUMEN

La llegada de población migrante a nuestro país incluye un número de desafíos de índole lingüístico y cultural. Es por ello que, desde las distintas administraciones públicas y organismos gubernamentales, se aúnan esfuerzos por ayudar a esta población a superar las posibles barreras que puedan llegar a dificultar una comunicación efectiva. El presente artículo analiza una guía de integración para población inmigrante en la Comunidad de Madrid y expone los resultados más destacados del análisis llevado a cabo en cuanto a comprensión y claridad de la misma. Para ello, la primera sección aborda un repaso del marco contextual del trabajo. Seguidamente, se presenta el análisis y la propuesta de simplificación de la mencionada guía, y donde se procederá a una revisión de diversos aspectos lingüísticos. Los resultados obtenidos indican que, aunque los esfuerzos son enormes por parte de las administraciones públicas a la hora de proporcionar

recursos adaptados a la población migrante, los textos destinados a esta población requieren un proceso de adaptación a sus necesidades.

Palabras clave: Lenguaje claro; Lectura fácil; Traducción intralingüística; Traducción e interpretación en los servicios públicos; Migrantes.

ABSTRACT:

Recent migratory flow patterns in our country involves several linguistic and cultural challenges. In this line, the different public administrations join efforts to help migrants to overcome the possible barriers that may hinder effective communication. This article examines a guide designed to explain public services resources to immigrants in the region of Madrid, and describes the main findings of a linguistic analysis carried out to evaluate the degree of comprehensibility and clarity. The first part of the article focuses on the theoretical framework of the study. The following section gives details of the methodology and the linguistic simplified version. The results show that public administrations make an enormous effort to provide linguistic resources adapted to migrant population. However, textual material needs to be adapted to the specific needs of this population.

Keywords: Plain language; Easy-to-read; intralinguistic translation; Public service Interpreting and translation; migrants

NECESIDADES LINGÜÍSTICAS Y MIGRACIÓN

Recientemente estamos siendo testigos de flujos migratorios que suponen cambios en la sociedad. En este sentido, España se ha convertido en un referente en los últimos años, llegando a consolidarse como un país donde confluyen distintas culturas. Sin embargo, no hay que olvidar que la población migrante que llega a nuestro país debe hacer frente a determinadas barreras lingüísticas y culturales para alcanzar una comunicación efectiva. Es por ello que

la falta de dominio de las distintas lenguas que conviven en nuestro territorio hace que las instituciones y administraciones públicas demanden

los servicios de profesionales traductores, intérpretes o mediadores lingüísticos y culturales [...] y que se pueda garantizar la comunicación entre los servicios públicos y los hablantes que no dominan la lengua [...] (Sánchez Ramos, 2020, p. 13).

En esta línea, surge la llamada Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos (TISP), subespecialidad de los estudios de traducción encargada de investigar el intercambio comunicativo entre las administraciones públicas y la población migrante. Así, podría considerarse que la TISP surge de una necesidad lingüística y cultural tangible. Sin embargo, diversos autores (Cedillo Corrochano, 2017; Valero-Garcés y Pena, 2008; Valero-Garcés, 2019) subrayan que la TISP no goza de un amplio reconocimiento.

Como hemos mencionado al comienzo de esta sección, España es un país clave en cuanto a efectos migratorios. Sevenser (2014) expone que, dentro del contexto europeo, se ha dado un flujo continuo de personas en nuestro país. Estos movimientos migratorios llevan consigo un bagaje lingüístico y cultural, lo que incluye también connotaciones y diferencias religiosas, sociales, educativas, etc. De este modo, la TISP debe hacer frente a todos ellos en aras de mejorar la convivencia de diferentes grupos de personas en una misma sociedad, el permitir que llegue la información a todos los ciudadanos y el facilitar las oportunidades a aquellos grupos minoritarios para que puedan mejorar su posición socioeconómica y formar parte de la sociedad (Taibi y Ozolins, 2016).

En el marco social que plantea la TISP, y según el estudio de Sevenser (2014), se encuentran dos modelos de convivencia en el país de llegada con respecto a las sociedades que acogen: el modelo de asimilación y el modelo de integración o multiculturalismo. Sevenser (2014) explica que la asimilación se centra en que el inmigrante se adapte a la sociedad receptora, mientras que la sociedad de acogida no toma ningún papel activo en este proceso. Por otro lado, la integración o multiculturalismo se basa en la tolerancia a las personas inmigrantes, que son vistas como individuos con una relación a su sociedad de origen y se acepta esa relación y esa cultura como un añadido a la sociedad de origen. Sevenser (2014) subraya que las

medidas legales de los gobiernos se desarrollan según la preferencia por un modelo u otro. En este aspecto, Taibi y Ozolis (2016) describen tres características de la TISP: a) la traducción y el desequilibrio de poder, puesto que los textos propios de servicios públicos no cuentan con traducciones es una decisión política y, a su vez, la naturaleza de estos textos pueden mostrar también esta desigualdad social; b) la traducción y la disparidad lingüística, que plantea el hecho de que no todas las sociedades se han desarrollado por igual y esto, a su vez, se refleja en los idiomas y en la existencia de ciertos tipos de textos y terminología; y c) la diversidad de lectores, que puede afectar en la decisión sobre las variedades lingüísticas a la hora de traducir. Sevenser (2014) defiende que el poder de decisión de los profesionales lingüísticos se ve reducida a un plano local, además de que su papel en el intercambio comunicativo también se ve delimitado por niveles superiores en las instituciones. Se da el caso de que los países con tendencia a la asimilación cuentan con políticas que obligan a los inmigrantes a adaptarse al país de acogida y, en este caso, esto supondrá que la figura del traductor e intérprete es estricta. En cambio, en los países con preferencia por la integración, se intentará apostar por la aceptación de la cultura de la persona inmigrante y, como consecuencia, se primará la figura del mediador intercultural e interlingüístico, que permite crear puentes entre ambas partes (Sevenser, 2014). Se introduce así una tercera figura en el campo de la TISP: el mediador interlingüístico-cultural.

Aunque en la TISP se trabaja con la traducción interlingüística, debido a que se da en un contexto entre varios idiomas, se hace imprescindible un conocimiento excelente de ambas lenguas y culturas. Sin embargo, el trabajo que proponemos, si bien se centra en la traducción intralingüística, se enmarca en la TISP, pues contribuye a mejorar la comunicación con la población migrante, además de profundizar en una de las lenguas de trabajo, el español en este caso. Como mencionan Valero y Pena (2008), los organismos de los servicios públicos se sirven de distintas plataformas y de internet como medio de difusión de la información en los contextos migratorios. Si bien lo ideal sería contar con traducciones a la lengua

materna de esta población, no suele darse siempre el caso. En este sentido, tomamos las palabras de González (2008, p. 228), quien afirma que:

En la mayoría de los Servicios Públicos (SSPP) no se cuenta ni con la concienciación, ni medios necesarios para abordar la problemática que las barreras tanto lingüísticas como culturales suponen para la población inmigrante que no domina la/s lengua/s oficial/es del país de acogida.

Es por esta razón que el acceso a la información en la lengua del país de acogida debe contar con un nivel lingüístico acorde a las necesidades de la población migrante y adaptada a un sistema lingüístico claro y preciso que no dificulte la comunicación entre los servicios públicos y dicha población.

LENGUAJE CLARO Y LECTURA FÁCIL EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

En esta sección haremos referencia a dos documentos clave o iniciativas sobre lenguaje claro y lectura fácil que han guiado nuestro trabajo y del que daremos cuenta en la siguiente sección. Se recurre, de manera primordial, a dos guías respaldadas por organismos gubernamentales que recogen las directrices para llevar a cabo ambas iniciativas. Por un lado, la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) y el Instituto Lectura Fácil (2017) redactan el documento titulado "Accesibilidad Cognitiva, Lectura Fácil y Lenguaje Claro en la Administración Pública Local", donde se aúnan recomendaciones para favorecer la integración de personas que experimentan ciertas dificultades, como pueden ser personas que no dominan el idioma. Se considera información accesible teniendo en cuenta el aspecto cognitivo a aquella información que se recuerda sin gran esfuerzo, se proporciona en el mayor número de formatos posibles, no exige al destinatario emplear habilidades organizativas complicadas, el nivel de lectura y el nivel de comprensión del lector son similares, tiene en cuenta la orientación espacial, se encuentra la señalética y la señalización y promueve espacios accesibles. Por otra parte, García Muñoz (2012), en nombre del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, publica "Lectura Fácil: métodos de redacción y evaluación". A su vez, García Muñoz (2012) plantea que la lectura Fácil se

emplea con el objetivo de hacer accesible y comprensible la información a todas las personas. Este documento se justifica en la accesibilidad universal como derecho ciudadano. Se exponen así las capacidades y procesos presentes en la lectura con la finalidad de entender qué hay que tener en cuenta a la hora de ayudar a hacer más comprensibles a personas con ciertas limitaciones en una o varias de estas capacidades. La lectura fácil surge como una forma de habilitar el acceso a la información y la cultura, al ser estos un derecho fundamental, y en la creencia de que todas las personas son iguales, sin importar sus capacidades. La lectura, a su vez, abre las puertas a otros derechos, como es el de participación y la autonomía. No tener acceso a la lectura, es no tenerlo tampoco a la legislación, documentos administrativos, documentos médicos, contratos..., entre otros. Cabe destacar los distintos grupos de usuarios que deben acogerse a la lectura fácil, y donde se habla explícitamente de «usuarios con circunstancias transitorias de dificultad en la comprensión lectora» (García Muñoz, 2012, p. 59), en el que se incluyen grupos de personas inmigrantes.

Junto con estos trabajos iniciales, encontramos diversos estudios que centran su atención en la lectura fácil y el lenguaje claro dentro de distintos entornos públicos. Tal es el caso de Pistola y Viñuales-Ferreiro (2021), que exponen la dificultad lingüística del lenguaje empleado en la Administración y dirigido a una ciudadanía general no especializada, o los estudios de Matveeva et al. (2017), o Rossetti et al. (2020), que centran su atención en el caso de las personas mayores y el acceso a la información. Un ejemplo estrechamente relacionado con la TISP lo encontramos en Toledo Báez y Conrad (2017), cuyo estudio analiza el llamado *plain language* dentro del ámbito jurídico o Peruginelli et al. (2019) dentro del campo jurídico y los contextos migratorios. Interesante es también el trabajo de Marazzato Sparano (2018), donde se especifican los objetivos esenciales del lenguaje claro. Este autor apunta que redactar en lenguaje claro se basa en cinco puntos principales: el público meta, los objetivos, la estructura, el diseño y la redacción del texto. Marazzato Sparano (2018) describe la adecuación como los factores externos al texto, que se relacionan con el público, los objetivos, la estructura y el diseño, la gramaticalidad trata el orden de las palabras, las estructuras sintácticas y la semántica; y la conectividad se

centra en la cohesión y la coherencia de un texto, es decir, por una parte, que el texto siga una línea lógica en cuanto al léxico y la gramática y, por otra parte, que las partes del texto tengan lógica entre sí.

En el caso de la población migrante, si el público meta no es especialista, sino un público perteneciente a un grupo minoritario cultural y lingüísticamente con un nivel educativo y adquisitivo menor al resto de la población, debe evitarse el uso de tecnicismos, sustituyéndolos por una palabra más extendida, o acompañarlos con una definición o aclaración. También hay que desprenderse de texto que no añade significado ni tiene ningún objetivo más que la tradición de redacción administrativa y se debe sustituir por un lenguaje llano y sencillo para dirigirse a un público meta heterogéneo. En cuanto al estilo, se debe intentar ser cercano para que se facilite la comprensión del texto. Por este motivo, se debe premiar el uso de formas personales y la voz activa en primera persona. Asimismo, no hay que abusar de la nominalización, dando preferencia a verbos conjugados y se debe intentar usar formas sencillas de las locuciones prepositivas, es decir, cambiar la locución por la preposición a la que hace referencia, por ejemplo, cambiar «a causa de» por «por», y evitar abreviaciones y un estilo formulario. En cuanto a la sintaxis, las oraciones no deberían exceder las 25 - 30 palabras y se debe intentar usar el punto y seguido y las oraciones coordinadas. Las oraciones deben intentar tener un orden coherente, como, por ejemplo, el patrón básico oracional (sujeto + verbo + complementos; oración principal + oración subordinada). Se debe considerar el estructurar el documento en párrafos, distribuir la información con lógica y con un orden jerárquico, un ejemplo sería el colocar al principio la información importante, y hacerlo visual mediante el uso de títulos, tablas, alteraciones tipográficas, etc.

PROPUESTA DE SIMPLICACIÓN DE UNA GUÍA PARA INMIGRANTES: ANÁLISIS Y REVISIÓN

Con el fin de analizar el nivel de lenguaje claro y lectura fácil dentro de las administraciones públicas, se ha llevado a cabo un análisis y revisión de un texto administrativo, a la vista de las características y directrices que se proponen desde los distintos documentos sobre lectura fácil y lenguaje

claro anteriormente expuestas y los estudios ya realizados en el campo (Toledo Báez y Conrad, 2017; Peruginelli et al., 2019; Marazzato Sparano, 2018). Así, nos hemos centrado en la Guía de recursos para la integración en la ciudad de Madrid (2021)¹. Por ser un documento extenso, y cuyo análisis excedería los límites de este artículo, se exponen los resultados obtenidos del análisis de uno de los apartados, concretamente el dedicado al sistema sanitario público. Nuestro principal objetivo será estudiar los problemas comunicativos con los que se puede encontrar el público meta al consultar esta guía; en este caso, las dificultades en la lectura que pueden tener las personas inmigrantes que quieran acceder a la información proporcionada en la guía. Después, teniendo en cuenta todo lo ya mencionado, se proponen distintas soluciones para el apartado de la guía que se ha tomado como referencia y se argumenta porqué estas pueden ser una mejora en la claridad de la información.

Metodología

Para la consecución de nuestro objetivo se lleva a cabo una metodología de corte cualitativo y de carácter exploratorio y descriptivo (Silverman, 2004) ya que, tras analizar los resultados, el estudio pretende conocer si desde una institución concreta se sigue y se promueve la lectura fácil y el lenguaje claro, y como objetivo específico, contribuir a la mejora de la adaptación de material lingüístico para inmigrantes.

Análisis y resultados

Para estructurar los problemas encontrados por secciones con coherencia, se recurre a las divisiones que expone García Muñoz (2012). Como hemos mencionado anteriormente, a continuación se expondrá algunos de los problemas encontrados junto con nuestra propuesta para una información accesible a la población migrante. Estos problemas se han estructurado en torno a cuestiones de estilo (organización de la información, registro y sintaxis) y de terminología.

¹ La guía puede consultarse en <https://bit.ly/3CtNTC3>

Problemas y propuesta de adaptación a las cuestiones de estilo

El primer problema relacionado con la lectura fácil y el lenguaje claro lo encontramos en la redacción inicial del texto, y que plantea diversos problemas a la hora de proporcionar un texto accesible. Se dan muestras de ejemplos que impiden una lectura fluida, como es la falta de coherencia en cuanto a la estructura de los títulos iniciales de las secciones. Como se expone en García Muñoz (2012), es necesario que el lector conozca a qué se está respondiendo en todo momento y así entender la información que se le está proporcionando. Por ello, se considera importante estructurar este texto con preguntas concretas y precisas, que guíen al lector en todo momento.

En el caso de la guía analizada, será necesario diferenciar en los titulares o secciones cuándo se trata de un tema general, es decir, el Sistema Sanitario Público español, y cuando se trata de explicaciones con respecto a cuestiones concretas, como puede ser el trámite de la tarjeta sanitaria. La Tabla 1 resume los problemas encontrados, así como las soluciones propuestas.

TEXTO ORIGEN	PROPUESTA
omisión en el original	Propuesta de adición: ¿qué es el sistema sanitario público?
Estructura del sistema sanitario:	¿Cómo es la estructura del sistema sanitario público?
Tarjeta sanitaria – definición: ¿Quién lo solicita?	¿Qué es la tarjeta sanitaria individual? ¿Quién solicita la tarjeta sanitaria individual?
¿Cómo?	¿Cómo solicito la tarjeta sanitaria individual?
¿Dónde?	¿Dónde solicito la tarjeta sanitaria individual?
Consultar, anular o cambiar una cita	¿Cómo tengo una cita con el médico / médica?
Documentación	¿Qué documentación necesito?
Observaciones	¡Atención!

Tabla 1. Comparación de los títulos del texto origen y propuesta de corrección

Otro aspecto relevante es el registro y la simplificación de estructuras sintácticas. El lenguaje claro y la lectura fácil priman el uso de la segunda persona para acercar al lector al mensaje y que así sea más sencilla su

comprensión. Por el contrario, en textos especializados (o semiespecializados), es común el uso del «usted» o de las formas impersonales para darle un registro elevado y profesional. En el caso de la guía de estudio, consideramos que priman las necesidades de un público concreto, que probablemente no domina con fluidez el idioma de partida. En la Tabla 2, se plantea un listado con de las propuestas en este sentido.

TEXTO ORIGEN	PROPUESTA DE ADAPTACIÓN
Se puede prestar tanto en el Centro Sanitario como en tu domicilio, llamando al 061, o al 112.	Puedes ser atendido en el Centro Sanitario o en tu hogar. Número de teléfono: 061 o112.
Siempre será tu médico de familia el que te derive a este tipo de atención.	Tu médico de familia te manda aquí.
La Comunidad de Madrid facilitará una tarjeta sanitaria para acceder a todos los servicios sanitarios públicos del Sistema Nacional de Salud a la ciudadanía residente en la Comunidad de Madrid (...)	La tarjeta sanitaria es de la Comunidad de Madrid. Puedes acceder a los servicios sanitarios del Sistema Nacional de Salud* con la tarjeta sanitaria. Puedes recibir una tarjeta sanitaria si eres residente en la Comunidad de Madrid (...)
Para acceder a cualquier prestación o servicio sanitario deberá mostrar la tarjeta sanitaria, así como el documento de identidad, cuando se requiera.	Tienes que mostrar la tarjeta sanitaria para ir al médico. Quizá tienes que mostrar el documento de identidad (DNI o NIE).
El ciudadano deberá solicitar la Tarjeta Sanitaria Individual en su correspondiente Centro de salud de atención primaria.	Deberás solicitar la tarjeta sanitaria en tu Centro de Salud de atención primaria.
Allí, los profesionales de la Unidad Administrativa le indicarán la documentación necesaria en su caso concreto.	Los trabajadores de la Unidad Administrativa te dirán los documentos necesarios.

Tabla 2 Propuesta de adaptación en cuanto al registro y simplificación sintáctica

Un punto destacable que mencionan ciertos autores en las directrices para la creación de material claro y accesible (Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) y el Instituto Lectura Fácil, 2017; García Muñoz, 201) es el cuidado por las faltas de ortografía y de puntuación. Algunas faltas se encuentran de forma intermitente a lo largo del texto, como es el caso de las enumeraciones o el uso de los dos puntos y mayúsculas. La tabla 3 recoge algunos ejemplos.

TEXTO ORIGEN	FORMA CORRECTA
---------------------	-----------------------

Coma antes de conjunciones copulativas y disyuntivas. «llamando al 061, o al 112»	Como expone el Diccionario Panhispánico de Dudas (2005), no se debe escribir coma. «llamando al 061 o al 112»
Mayúsculas tras dos puntos y seguido. «Asegurados: Tendrán la condición aquellas personas que se encuentren en alguno de los siguientes supuestos»	La FundéuRAE (2012) indica que después de dos puntos se escribe minúsculas. «Asegurados: tendrán la condición (...)»
Omisión de signo de puntuación: «Las personas que no cumplen los requisitos anteriores Las personas no comprendidas en el punto anterior, no teniendo cobertura obligatoria de la prestación sanitaria por otra vía (...)»	«Las personas que no cumplen los requisitos anteriores: las personas (...)»
Punto final en algunas de las situaciones y mayúscula la primera letra. «(...) en alguno de los siguientes casos: a) Ser trabajador afiliado a la Seguridad Social y en situación de alta o asimilada a la de alta. b) Pensionista de la Seguridad Social c) Ser perceptor de cualquier prestación periódica de la Seguridad Social. Incluidas la prestación y el subsidio por desempleo. d) Haber agotado la prestación y el subsidio por desempleo y figurar inscrito en la oficina correspondiente como demandante de empleo.»	Según apunta la RAE (2012), en caso de usarse puntuación final en cada opción, debería ser el punto y coma, excepto en el último caso, que sería punto final. Se debe empezar cada elemento de la lista en minúscula. «(...) en alguno de los siguientes casos: • ser (...); • pensionista de la Seguridad Social; • ser perceptor de (...); • haber agotado (...).»
Omisión de la tilde. «Los extranjeros no registrados ni autorizados como residentes en España recibirán asistencia sanitaria en las siguientes modalidades»	«Los extranjeros no registrados ni autorizados como residentes en España recibirán asistencia sanitaria en las siguientes modalidades»

Tabla 3 Propuesta de adaptación en cuanto al ortografía y puntuación

Los trabajos que nuestro análisis toma como punto de partida insisten en insisten en evitar estructuras complejas, primar el orden natural sintáctico de español y evitar oraciones muy largas con subordinadas. Igualmente deben evitarse también las omisiones de sujeto. Asimismo, no es propio de un lenguaje claro y accesible un lenguaje abstracto, como puede ser el caso de las metáforas, ya que pueden no relacionarse con el significado real. La tabla 4 recoge un resumen de estos problemas, así como nuestra propuesta de mejora.

TEXTO ORIGEN	PROPUESTA DE ADAPTACIÓN
<p>Se encuentra el sujeto elíptico y uso de metáforas</p> <p>«Es la puerta de entrada a los Servicios de Salud»</p>	<p>Se incluye el sujeto y se sustituye la metáfora por un lenguaje claro</p> <p>«La atención primara es el acceso a los Servicios de Salud»</p>
<p>Se evitan expresiones complejas y la nominalización</p> <p>«Comprende desde actividades de promoción y educación de la salud hasta la prevención»</p>	<p>Preferencia por el punto y seguido, hacer uso de la segunda persona y preferencia por el uso del verbo sin sustantivar</p> <p>«Los profesionales te educarán y promocionarán la salud. También evitarán las enfermedades»</p>
<p>Se evitan las oraciones con verbo impersonal, pasivas reflejas y conjunciones innecesarias</p> <p>«Se puede prestar tanto en el Centro Sanitario como en tu domicilio, llamando al 061, o al 112»</p>	<p>Prima el uso de la segunda persona, se omite la conjunción que no aporta significado y se intenta hacer la información más visual, en especial la importante como son los datos de contacto.</p> <p>«Puedes ser atendido en el Centro Sanitario o en tu hogar. ☎Número de teléfono: 061 o 112»</p>
<p>Uso de subordinadas, verbo complejo y sintagma nominal con varios complementos que no aportan significado</p> <p>«Siempre será tu médico de familia el que te derive a este tipo de atención»</p>	<p>Preferencia por la cercanía del lector con el uso de la segunda persona y una simplificación de la oración</p> <p>«Tu médico de familia te sugiere ir a la atención especializada»</p>

Tabla 4 Resumen de problemas y propuesta de solución en cuanto a estructuras sintácticas

Para concluir este apartado de estilo, nos centraremos en la organización temática del texto y del apartado que estamos analizando, como es Sistema Sanitario Público. Este apartado responde a tres ideas principales: qué es el Sistema Sanitario Público, qué es y cómo funciona la Tarjeta Sanitaria Individual y cómo acceder a los servicios. Se propone estructurar el texto según estas tres ideas principales, lo que respondería a la estructura de un texto claro. Sin embargo, en el texto origen, se plantea qué es el Sistema Sanitario Público, qué es la Tarjeta Sanitaria Individual, cómo coger citas para acceder a los servicios sanitarios y, después, qué

documentación se necesita para los trámites de la tarjeta. Por ello, se cree que el punto de «consultar, anular o cambiar una cita» debería encontrarse al final del todo, tras «observaciones». Por último, irían los datos de contacto de los centros de salud, centros municipales de salud comunitaria y el calendario de vacunación. En la propuesta decide la enumeración con viñetas en todo momento, marcando un segundo nivel en el listado con la sangría a la izquierda.

TEXTO ORIGEN	PROPUESTA DE ADAPTACIÓN
<p>Uso de la numeración con viñetas</p> <p>«DOCUMENTACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • DNI o Nie, pasaporte en vigor. (...) • Volante de Inscripción Padronal en un municipio de la Comunidad de Madrid actualizado (...) • Documento de afiliación a la Seguridad Social o bien certificado de la Tesorería en el que indique la no afiliación. • Otros documentos dependiendo del caso en que se encuentre, sobre estos documentos les informarán en el Centro de Salud. • Impreso de solicitud que le entregarán en su Centro de Salud» 	<p>Uso de referencia en todo el documento. En este caso, se mantiene.</p> <p>«DOCUMENTACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • DNI (...) • Volante (...) • Documento de afiliación (...) • Otros documentos (...) • Impreso de solicitud (...)
<p>Numeración con números</p> <p>«Los extranjeros no registrados ni autorizados como residentes en España recibirán asistencia sanitaria en las siguientes modalidades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asistencia sanitaria de urgencia por enfermedad grave o accidente, cualquiera que sea su causa, hasta la situación de alta médica. 2. Los extranjeros menores de dieciocho años residentes en España. 3. Las mujeres extranjeras embarazadas tendrán derecho a que el SNS les proporcione la asistencia al embarazo, parto y postparto. 4. Las personas solicitantes de 	<p>Se sustituyen por numeración con viñetas</p> <p>«Los extranjeros no registrados ni autorizados como residentes (...):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asistencia sanitaria de urgencia (...) • Los extranjeros menores (...) • Las mujeres extranjeras embarazadas (...) • Las personas solicitantes de protección internacional (...)

protección internacional cuya permanencia en España haya sido autorizada por este motivo, mientras permanezcan en esta situación.»	
--	--

TABLA 5. Ejemplo de numeraciones de la guía (2021) y propuesta de adaptación

Problemas y propuesta de adaptación a cuestiones terminológicas

Un ejemplo de problema terminológico lo encontramos en apartados que plantean información sobre el empadronamiento, juntas municipales, recursos sociales, educación, empleo, juventud, vivienda, información sobre consulados y embajadas, etc, conceptos que, en algunos casos, pueden presentar problemas a los inmigrantes por falta de desconocimiento. Así, como propuesta, se propone el uso de un glosario que incluya elementos multimedia y sustituya al material textual aislado, tal y como lo presenta la guía actual, y que quedaría formado por el término, la explicación y las imágenes explicativas (Tabla 6).

<p>Atención a las urgencias* y emergencias sanitarias</p>	<p>Urgencias: sección de los hospitales en que se atiende a los enfermos y heridos graves que necesitan cuidados médicos inmediatos.</p>	<p><i>Dibujo que representa urgencias</i></p>  <p><i>Nota. Adaptado de Departamento de emergencias médico [Ilustración], Klipartz (https://www.klipartz.com/es/sticker-png-yrguf)</i></p>
<p>Atención especializada*</p>	<p>Asistencia sanitaria más complicada que la atención primaria. Pueden ser prestados en el domicilio o en el hospital.</p>	<p><i>Dibujo que representa las especialidades médicas</i></p>  <p><i>Nota. Adaptado de Imagen</i></p>

		<p>vectorial conjunto de carácter médico en el hospital: atención médica: icono del hospital [Ilustración]. 2017, Depositphotos (https://mx.depositphotos.com/148851227/stock-illustration-set-of-doctor-character-at.html)</p>
Atención primaria*	<p>El primer nivel de asistencia sanitaria para el diagnóstico, la cura la rehabilitación. Permite la atención al paciente a lo largo de toda su vida. Es un gestor y coordinador de casos.</p>	<p><i>Dibujo de consulta de atención primaria</i></p>  <p><i>Nota.</i> Adaptado de Hospital ambulatorio medico viendo ilustración de estilo plano [Ilustración], por 千图网, PNGTree (https://es.pngtree.com/freepng/hospital-outpatient-doctor-seeing-flat-style-illustration_4202217.html)</p>
<p>Médico de familia*</p> <p>Sinónimos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • médico de atención primaria • médico de cabecera 	<p>Es un médico especializado en medicina de familia. La medicina de familia es la encargada de la salud de las personas y de la familia. El médico de familia cuida los aspectos físicos, psíquicos y sociales. El médico mejora la salud de las personas sanas, cura a las enfermas y calma los efectos de enfermedades sin cura</p>	<p><i>Médico de familia</i></p>  <p><i>Nota.</i> Adaptado de médico de cabecera [Ilustración]. Por Irina Strelnikova, 2018, iStock (https://www.istockphoto.com/es/vector/m%C3%A9dico-de-cabecera-gm913090468-251356920).</p>

TABLA 6 Ejemplo de soluciones propuestas que incluyen elementos multimedia

Otra cuestión que se menciona en la redacción son las unidades léxicas y el hecho de que se deben evitar las abreviaturas, los acrónimos y las siglas (García Muñoz, 2012). Este es un aspecto que tampoco se cumple en la guía analizada, donde abunda el uso de abreviaturas, acrónimo y

siglas que, sin duda, van a dificultar la comprensión del texto. Un ejemplo lo encontramos en la página 31 (Calendario de vacunaciones). En este sentido, se propone usar las siglas la primera vez que aparecen e incluirlas en el glosario, pero emplear el sintagma nominal al completo en el resto del texto.

SIGLAS	SIGNIFICADO SIGLAS
Texto del cuerpo	
INSS	Instituto Nacional de la Seguridad Social
CAISS	Centros de atención e información de la Seguridad Social
SNS	Sistema Nacional de Salud
CCAA	Comunidades autónomas
HB	Hepatitis B
DTPa	Difteria (D), tétanos (T) y Pertussis acelular (Pa) de alta carga
dTpa	Difteria (D), tétanos (T) y Pertussis acelular (Pa) de baja carga

TABLA 7 Ejemplo de siglas y propuesta de solución

CONCLUSIONES

El presente trabajo se ha centrado en las necesidades lingüísticas como fuente de problemas dentro del contexto de la población migrante. En concreto, se plantea el acceso a la información como uno de los principales problemas a los que una población que no domina una lengua con fluidez debe hacer frente. En este sentido, el estudio se acerca a los conceptos de lectura fácil y lenguaje claro. El estudio se enmarca dentro de la TISP, gracias al gran peso que este campo supone para afrontar y asimilar el problema comunicativo entre instituciones y personas migrantes con lengua nativa diferente al español. Partiendo de estudios iniciales (Toledo Báez y Conrad, 2017; Peruginelli et al., 2019; Marazzato Sparano, 2018) y a través de una metodología cualitativa y de naturaleza descriptiva, se analiza una guía concreta, Guía de recursos para la integración en la ciudad de Madrid

(2021), y lleva a cabo su estudio teniendo muy en cuenta cuestiones de estilo y terminológicas.

En cuanto a los resultados más destacados, si bien se tienen en cuenta los esfuerzos que desde las distintas organizaciones se están llevando a cabo, el texto analizado puede mejorarse para una mayor adaptación a una información accesible. Se puede considerar que el documento es complejo para cualquier colectivo que quiera acceder a él y, en especial, para el público meta, personas migrantes cuyo idioma materno puede no ser el español y, por lo tanto, tener dificultades en la comprensión lectora. Partiendo de este hecho, se busca diferentes maneras de hacerlo más accesible a un posible público no nativo del español. Por este motivo, se ofrece una propuesta de adaptación en cuanto a cuestiones de redacción, de ortografía, de organización informativa y no solo se corrigen las incoherencias y los fallos de puntuación y de ortografía, sino también se plantean otras cuestiones, como es evitar el uso de diferentes sinónimos, cómo afrontar el problema de la terminología especializada o de qué manera el lector puede seguir el documento de la manera más visual y clara posible.

A la hora de adaptar el texto dentro de las directrices de la lectura fácil y el lenguaje claro, se tiene en cuenta que no son reglas estrictas y se plantean ciertas cuestiones como consecuencia de ser directrices generales que tocan puntos principales, pero sin plantear posibles conflictos. Asimismo, se reconoce que quizá la propuesta no responda a las necesidades de la lectura fácil y, por lo tanto, no sea reconocido como un texto adaptado a la iniciativa. Sin embargo, las directrices se han tomado como referencia y se busca un resultado que sea útil en el intercambio comunicativo que sucede en la TISP. Uno de los motivos es que se ha tenido en cuenta un grupo de usuarios delimitado y no se ha tratado la accesibilidad cognitiva para personas con algún tipo de discapacidad. Se anima a hacer más estudios que se enmarquen en la TISP y que tengan en cuenta esta iniciativa.

En este trabajo se ha intentado enlazar la relación y la importancia tanto de la TISP y, en especial, en las necesidades a tener en cuenta en el

intercambio comunicativo con personas migrantes y las iniciativas que promueven una información clara y accesible para todo tipo de públicos y, en concreto, para aquellos colectivos minoritarios que puedan encontrar alguna dificultad añadida en la lectura de contenido en español.

Este trabajo pretende ser una pincelada y una base para defender el uso de iniciativas como la lectura fácil y el lenguaje claro, que tienen en mente al público meta, y el trabajo de la TISP, que promueve el acceso a los servicios públicos de todos los ciudadanos y pretende conseguir una autonomía e independencia de los usuarios para que se vean sus derechos cumplidos. Se anima a que haya futuros estudios al respecto, pues se considera que la comunicación escrita con personas migrantes puede beneficiarse de estos planteamientos. Creemos que debería promoverse más la adaptación o traducción intralingüística de documentos para público general dentro del campo de la TISP. Además, es primordial tratar con los usuarios para comprobar qué directrices y planteamientos crean una respuesta más positiva y promueven la comprensión de la información. Esta toma de contacto con los otros dos participantes del intercambio comunicativo en la TISP no se ha llevado a cabo en este trabajo, por lo que se propone como investigación futura.

En suma, es de máxima importancia promover la integración y el multiculturalismo en el país, empezando por asegurar los derechos de todos los ciudadanos y un acceso a los servicios públicos de una manera clara. Se debe animar a los ciudadanos llegados al país a formar parte de la sociedad y a hacer uso de esta. Con este objetivo, se cree que la TISP es un punto de partida y un promotor por una sociedad multicultural y multilingüe, donde todos los ciudadanos puedan ver sus derechos cumplidos y respetados, pero se debe trabajar en las necesidades de todos los participantes y adecuar los intercambios comunicativos a estos.

BIBLIOGRAFÍA

Cedillo Corrochano, C. (2017). *La Presencia Mediática de la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos a través de Análisis de*

- Discursos en la Red*. Disertación doctoral no publicada, Universidad de Alcalá, Madrid, España.
- Federación Española de Municipios y Provincias e Instituto Lectura Fácil. (2017). *Accesibilidad Cognitiva, Lectura Fácil y Lenguaje Claro en la Administración Pública Local*. Recuperado el 5 Junio, 2021 de <https://bit.ly/34mHJEO>
- García Muñoz, O. (2012). *Lectura Fácil: métodos de redacción y evaluación*. Madrid: Real Patronato sobre Discapacidad, Ministerio de Sanidad y Servicios Sociales.
- González, E. (2008). Impacto de las barreras lingüísticas y culturales en el estado de salud de la población inmigrante. En C. Valero-Garcés (coord.), *Investigación y práctica en traducción e interpretación en los servicios públicos: desafíos y alianzas* (pp. 228-239). Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá.
- Marazzato Sparano, R. (2018). Lenguaje claro, traducción e idiosincrasias del idioma: aportes para la comprensión lectora. *Orientación y sociedad*, 18(2), 163-177.
- Matveeva, N., Moosally, M. & Willerton, R. (2017). Plain Language in the Twenty-First Century: introduction to the special issue on Plain Language. *IEEE Transactions on professional communication*, 60(4), 336-342.
- Peruginelly, G., Fioravanti, C., Romano, F. & Conti, S. (2019). Access and knowledge of the law: supporting migrants in understanding law. En IFLAC (Coordinador), *World Library and Information Congress*. Recuperado el 10 Julio, 2021, de <http://library.ifla.org/id/eprint/2445>
- Rossetti, A., Cadwell, P. & O'Brien, S. (2020). The terms and conditions came back to bite: Plain Language and online financial content for older adults. En C. Stephanidis, M. Antona, Q. Gao & J. Zhou (Eds.), *HCI International 2020: late breaking papers: universal access and inclusive design* (pp. 699-711). Cham: Springer.
- Sevener Canals, M. (2014) *Pasos hacia la profesionalización: El papel de los profesionales de la lengua*. Tesis de Magister no publicada, Escuela de Posgrado, Universidad de Alcalá, Alcalá de Henares, España.

- Toledo Báez, C., & Conrad, C. A. (2017). Informational pamphlets for asylum seekers in English. *Revista Española De Lingüística Aplicada*, 30(2), 559-591.
- Valero-Garcés, C. & Pena, C. (2008). Investigación y práctica en T&ISP: Desafíos y alianzas: introducción. En C. Valero-Garcés (coord.), *Investigación y práctica en traducción e interpretación en los servicios públicos: desafíos y alianzas* (pp. 9-22). Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá.
- Pistola, S. & Viñuales-Ferreiro, S. (2021). Una clasificación actualizada de los géneros textuales de la Administración pública española. *Revista de Llengua i Dret*, 75, 181-203
- Sánchez Ramos, M.M. (2020). *Documentación digital y léxico en la TISP: fundamentos teóricos y práctico*. Berlín: Peter Lang.
- Silverman, D. (Ed.). (2004). *Qualitative research: Theory, method and practice*. Thousand Oakes: Sage.
- Taibi, M. & Ozolins, U. (2016). *Community translation*. Londres/Nueva York: Bloomsbury
- Valero-Garcés, C. (2019). Intercultural communication. Public service interpreting and translation. En R. Valdeón García & Á. Vidal Claramonte (Eds.), *The Routledge handbook of Spanish translation studies* (pp. 211–226). Londres: Routledge.