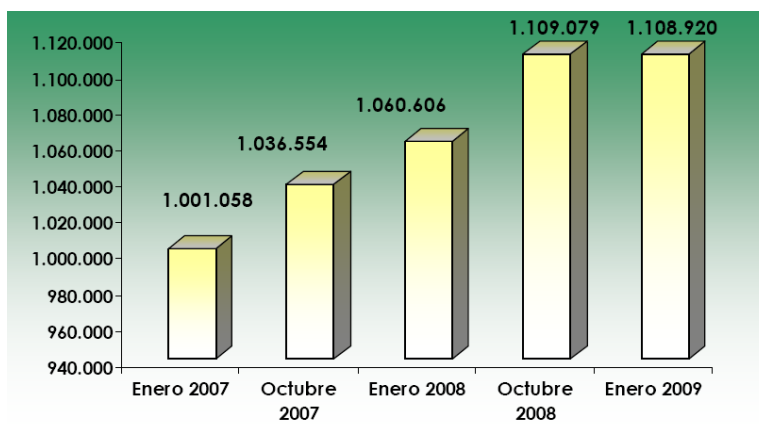
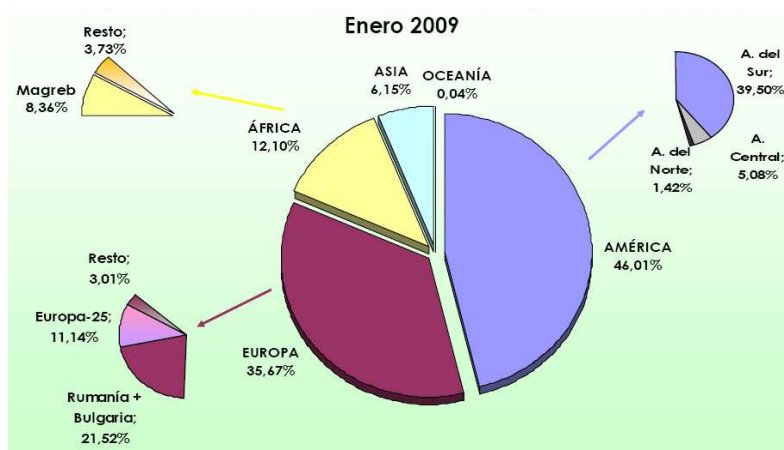


En la década de los 90, España pasó de ser un país emisor de emigrantes a ser un país receptor e incluso podría decirse que, con la aceleración de los flujos migratorios que se ha registrado durante los últimos ocho años, la proporción de extranjeros que reside en España se ha situado en los niveles más altos de la Unión Europea. Las crecientes disparidades económicas, demográficas y políticas entre países emisores y países receptores son claves para entender los flujos migratorios entre países. Estos desequilibrios, sumados, en primer lugar, a la relativa proximidad geográfica en el caso del Magreb y de África Subsahariana y, en segundo lugar, al hecho de compartir una misma lengua, en el caso de América Latina, explicarían por qué España es, y seguirá siendo, uno de los principales destinos de la inmigración. Por ellos podemos afirmar que, a pesar de las restricciones impuestas, la emigración es una característica constante. Es más, según Naciones Unidas, Europa deberá acoger 15 millones de inmigrantes de aquí al año 2025, simplemente para hacer frente a la disminución de su población y hasta 35 millones para impedir una disminución de su población activa.

En la Comunidad Autónoma de Madrid la población extranjera ha ido incrementándose en los últimos años (Figura 1). Actualmente, de los más de 6 millones de personas que habitan en la Comunidad de Madrid, un 17% (más de 1.100.000 habitantes) es de origen extranjero, siendo casi la mitad de ellos mujeres y la mayoría con edades comprendidas entre los 25 y los 34 años. En cuanto al origen geográfico, más del 44% procede de América Latina, seguido de Europa del Este (más del 21%) y de África (Figura 2).



**Figura 1: Evolución de la población extranjera en la Comunidad de Madrid.** Fuente: Consejería de Inmigración y Cooperación. Informe de la población extranjera empadronada en la Comunidad de Madrid. Enero 2009



**Figura 2. Distribución de la población extranjera en la Comunidad de Madrid por continentes.** Fuente: Consejería de Inmigración y Cooperación. Comunidad de Madrid.

Según un estudio publicado por el Foro Fundación Pfizer de Debate Social sobre la inmigración y el sistema sanitario público español, realizado a españoles e inmigrantes ambos colectivos se muestran satisfechos con nuestro sistema sanitario: sin embargo, la valoración de los entrevistados de origen inmigrante es ligeramente superior a la de los españoles (Figura 3).



**Figura 3: Valoración del sistema sanitario español.** Fuente: Foro Fundación Pfizer de Debate Social.

De la población inmigrante encuestada un 71,9% fueron informados de cómo acceder al sistema sanitario público español por sus familiares y amigos que se encontraban ya viviendo aquí. Al 12,7% les llegó la información a través del ayuntamiento o de un asistente social, mientras que las asociaciones y ONG han prestado este servicio a un 5,2% de este sector de la población.

Otro dato significativo que presenta este estudio es que el 45,1% no ha encontrado barreras o dificultades a la hora de acceder al sistema sanitario público español, frente a un 39,3% que sí se ha enfrentado a este tipo de problemas. Las barreras principales son idiomáticas (32,4%) o culturales (21,6%).

## OBJETIVOS DEL PROYECTO

- O1. Capacitar y empoderar a las mujeres de otras culturas en situación de desempleo para que puedan trabajar como mediadoras interculturales en el ámbito socio-sanitario.
- O2. Crear una red de mediadoras que facilite la atención y la comunicación entre los profesionales sanitarios y los pacientes de diferentes culturas.

O3. Mejorar la calidad asistencial mediante una mejora de la comunicación entre los profesionales sanitarios autóctonos y los pacientes procedentes de otras culturas.

O4. Participar en la integración de las personas de otras culturas en la sociedad española.

## **BENEFICIARIOS DIRECTOS E INDIRECTOS**

El programa *Salud entre Culturas* benefició de manera directa a 10 mujeres inmigrantes que, durante seis meses, recibieron una formación teórico-práctica de 225 horas sobre mediación intercultural en el ámbito socio-sanitario.

Ocho hombres inmigrantes se incorporaron también al programa. Los hombres sólo debían asistir a las clases sobre VIH/sida y Salud Sexual y Reproductiva, sin embargo, ellos mismos insistieron en participar en la totalidad del curso.

Los profesionales sanitarios también pudieron beneficiarse del proyecto *Salud entre Culturas* ya que, durante las prácticas de los alumnos, pudieron pedir su colaboración para mejorar la comunicación con pacientes de otras culturas.

Estos pacientes de otras culturas atendidos en las consultas médicas del hospital se beneficiaron del proyecto ya que lograron un mejor entendimiento y un acercamiento al sistema sanitario español.

De manera indirecta, los familiares de los pacientes también obtuvieron un beneficio, sobre todo los niños que muchas veces debido a su mejor manejo del español se ven implicados en las interpretaciones médicas, convirtiéndose así en «cuidadores» del adulto.

### **Mujeres seleccionadas para el curso Salud entre Culturas**



Assiata  
KEITA  
Costa de Marfil

Radjae  
EI KERTAT  
Marruecos

Yenith  
QUINTERO  
Venezuela



Marianne  
LUITIC  
Rumanía



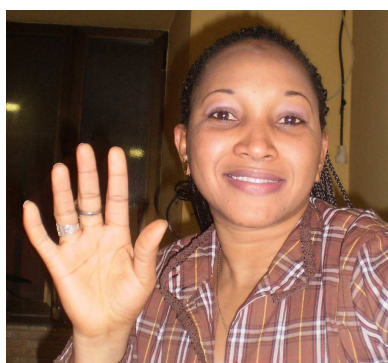
Ikram  
BENKKADOUR  
Marruecos



Alice  
LOURENÇO  
Brasil



Tsveta  
MILCHEVA  
Bulgaria



Habibatou  
SYLLA  
Guinea Conakry



Patience  
ENABULELE  
Nigeria



Anahit  
HARUTYNYAN  
Armenia

## COLABORADORES/OTROS PARTICIPANTES

Los directores del curso fueron el Dr. Rogelio López-Vélez, responsable de la Unidad de Medicina Tropical del Servicio de Enfermedades Infecciosas del Hospital Ramón y Cajal (UMT), y el Dr. Luis Carlos Martínez Aguado, jefe del Servicio de Información, Trabajo Social y Atención al Paciente del Hospital Ramón y Cajal.

La formación fue impartida por 23 profesores. La mayoría de los docentes trabajan en el Hospital Ramón y Cajal; sin embargo, contamos también con la participación de un médico del Ministerio de Sanidad y Consumo, una matrona del Hospital de Alcorcón, el director del Centro de Participación e integración de los Inmigrantes de la Comunidad de Madrid (CEPI) Hispano-Africano, un abogado de la ONG CEPAIM, una teóloga del Centro Cultural Islámico de Madrid y un sacerdote católico. Asimismo, también colaboraron una mediadora de árabe y una de rumano, ambas intérpretes y mediadoras interculturales formadas por el Master de Comunicación Intercultural, Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos de la Universidad de Alcalá de Henares.

El curso fue coordinado por tres profesionales: la Dra. Miriam Navarro coordinó el módulo teórico sanitario, Bárbara Navaza (intérprete y mediadora intercultural) el módulo teórico de mediación y Anne Guionnet (psicóloga) el módulo de prácticas. Las tres licenciadas trabajan como investigadoras en la UMT del Hospital Ramón y Cajal desde hace varios años.

La UMT desarrolla desde el año 2006 un programa de prevención de VIH/sida con población inmigrante subvencionado por la Secretaría del Plan Nacional sobre el Sida del Ministerio de Sanidad y Consumo. Gracias a ello pudieron participar en el proyecto *Salud entre Culturas* ocho hombres africanos subsaharianos y todos los alumnos y alumnas hicieron una parte de sus prácticas como mediadores interculturales en programas preventivos llevados a cabo en ONG y asociaciones de inmigrantes de varias comunidades autónomas españolas.

## ACTIVIDADES REALIZADAS

ACTIVIDADES	2008				2009				
	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.
Selección de los participantes	X								
Selección del equipo docente	X								
Reunión del equipo docente	X								
Módulo teórico		X	X	X					
Examen				X					
Módulo práctico					X	X	X		
Evaluación y entrega de diplomas								X	
Análisis de los resultados y elaboración del informe								X	X

### Selección de los participantes:

Se procedió al contacto con la red de trabajadores sociales y psicólogos que trabajan en el ámbito de la migración vía correo electrónico y se recibieron 49 solicitudes para participar en el curso. Tras evaluar los currículos de las candidatas y realizarles entrevistas personales se seleccionaron 10 mujeres según los siguientes criterios:

- Buen nivel de español.
- Nivel de instrucción mínimo de secundaria.
- Habilidades de comunicación.
- Motivación y sensibilidad para trabajar con inmigrantes.
- Motivación y sensibilidad para trabajar en el ámbito sanitario.

Gracias a la colaboración del Ministerio de Sanidad y Consumo se pudo seleccionar a 10 hombres africanos subsaharianos, siguiendo los criterios anteriores, para su participación en el curso. Los hombres realizaron las prácticas en el Hospital Ramón y Cajal de manera totalmente voluntaria.

### **Selección del equipo docente**

Las tres coordinadoras del curso llevaron a cabo la selección. Uno de los criterios fundamentales de selección fue la experiencia en los diferentes campos. Previamente al curso se celebró una reunión con todo el profesorado para explicar el desarrollo del proyecto y optimizar la coordinación entre los docentes.

### **El curso**

El curso se compuso de dos módulos teóricos así como de un módulo práctico.

#### **- Módulo teórico**

De octubre a noviembre de 2008 se impartieron ocho clases sobre temas sanitarios por médicos y una matrona con el fin de aportar a los alumnos los conocimientos básicos sobre los temas de salud y las patologías más relevantes y el funcionamiento de servicios especializados, como el de urgencias. Al final de cada clase hubo un turno de preguntas para resolver las dudas de los alumnos.

#### **OCTUBRE-NOVIEMBRE 2008 MÓDULO DE EDUCACIÓN EN SALUD (16h-20h)**

*Coordinación: Dra. Miriam Navarro Beltrá*

##### **Lunes 20 de octubre**

Higiene, nutrición, hábitos saludables, diabetes e hipertensión

##### **Martes 21 de octubre**

Enfermedades del aparato respiratorio: tuberculosis

##### **Jueves 23 de octubre**

Salud materno-infantil

##### **Lunes 27 de octubre**

Salud sexual y reproductiva

##### **Martes 28 de octubre**

La enfermedad de Chagas. Patología cutánea.

Funcionamiento de los servicios de Urgencias

##### **Jueves 30 de octubre**

Enfermedades vacunables. Enfermedades relacionadas con viajes

##### **Martes 4 de noviembre**

Infecciones de Transmisión Sexual (ITS). Hepatitis virales

##### **Jueves 6 de noviembre**

VIH/SIDA

Por otra parte, intérpretes/mediadores interculturales, una psicóloga, un abogado y trabajadores sociales impartieron un total de 11 clases sobre los derechos y deberes de los inmigrantes, el sistema sanitario español, los diferentes modelos de salud, la mediación intercultural, la interpretación, la mediación en la consulta psicológica, el enfoque de género y la religión.

#### NOVIEMBRE 2008

##### MÓDULO DE MEDIACIÓN SOCIO SANITARIA (16h-20h)

*Coordinación: Bárbara R. Navaza (intérprete y mediadora intercultural)*

#### **Martes 11 de noviembre**

La situación de los inmigrantes en España: aspecto legal y sociolaboral

#### **Jueves 13 de noviembre**

Sistema sanitario español, derechos y deberes sanitarios de los inmigrantes.

#### **Martes 18 de noviembre**

Salud y cultura I: Modelos sanitarios y modelos de comunicación (América Latina y África Subsahariana)

#### **Jueves 20 de noviembre**

Salud y cultura II: Modelos sanitarios y modelos de comunicación (Europa del Este y el Magreb)

#### **Martes 25 de noviembre**

La mediación intercultural: definición, herramientas y modelos

#### **Jueves 27 de noviembre**

Técnicas de mediación intercultural en el ámbito sanitario

#### DICIEMBRE 2008

##### MÓDULO DE MEDIACIÓN INTERCULTURAL (16h-20h)

*Coordinación: Bárbara R. Navaza (intérprete y mediadora intercultural)*

#### **Martes 2 de diciembre**

Traducción e interpretación en el ámbito sanitario I

#### **Jueves 4 de diciembre**

Traducción e interpretación en el ámbito sanitario II

#### **Martes 9 de diciembre**

Técnicas de mediación intercultural en el ámbito sanitario: casos prácticos

#### **Jueves 11 de diciembre**

Aspecto psicosocial de la mediación intercultural. La mediación en la consulta de psicología

#### **Viernes 12 de diciembre**

Salud, género y religión

Todas las clases se celebraron en aulas docentes del Hospital Ramón y Cajal. Al final del módulo teórico, se evaluaron los conocimientos de los alumnos a través de un examen escrito con preguntas abiertas y tipo test de respuesta múltiple (ver Anexos).



**Clase de tuberculosis.** Octubre 2008.

Ejercicio práctico: "Cómo dar la información a vuestra comunidad de manera efectiva".

- **Módulo práctico**

Las prácticas de los alumnos se desarrollaron en diversos servicios y consultas del Hospital Ramón y Cajal así como en ONG, asociaciones y Centros de Participación e Integración de los Inmigrantes de la Comunidad de Madrid (CEPI) durante la celebración de charlas informativas dentro de programas preventivos sobre VIH/sida, Salud Materno-Infantil, Salud Reproductiva y Enfermedad de Chagas desarrollados por la UMT.



Prácticas de los alumnos. Hospital Ramón y Cajal. Marzo 2009.

En la consulta

El Hospital Ramón y Cajal distribuyó una tarjeta de identificación y una bata a cada mediador para el periodo de prácticas, favoreciendo así su integración en el hospital como

profesionales sanitarios. Los mediadores recorrieron todos los servicios del hospital para explicar la función del mediador, los idiomas disponibles y cómo contactar con ellos (a través de la centralita del hospital). Los idiomas disponibles fueron los siguientes:

- Inglés
- Francés
- Portugués
- Lenguas africanas: wolof, bambara, pular, ishan, benin, igbo, yoruba, pidging, malinke
- Árabe
- Bereber
- Ruso
- Rumano
- Búlgaro
- Armenio



Interpretación al wolof. UMT. Marzo 2009.

### En programas de prevención

Cada alumno participó al menos en dos charlas preventivas sobre VIH/sida, enfermedad de Chagas, salud materno-infantil o planificación familiar. Las charlas se desarrollaron en Madrid o en otras Comunidades Autónomas. La metodología fue la siguiente: tras contactar el equipo de la UMT con la ONG, asociación o CEPI en cuestión, un profesional sanitario y mediadores interculturales se desplazaban hasta ella para dar información a un grupo de entre 10 y 15 personas. El mediador se encargaba de ayudar a los participantes a cumplimentar una encuesta de conocimientos, actitudes y prácticas en el caso del VIH y de la enfermedad de Chagas, así como de la interpretación de la información ofrecida al idioma los participantes. De la misma manera, el mediador estaba alerta para resolver los conflictos culturales que pudieran surgir, y dinamizaba el curso de la charla. En todas las ocasiones se contó con la presencia de un mediador intercultural docente para supervisar y verificar la interpretación durante el programa.



Interpretación en una charla de prevención de VIH/sida con mujeres magrebíes. CEPI Hispano-Africano. Abril 2009.

### Las supervisiones

Cada semana, durante tres horas, los alumnos presentaban las mediaciones interculturales efectuadas durante las prácticas. Se trabajaron en grupo las dificultades encontradas en la consulta, así como en los programas preventivos, y la manera de solucionarlas. En los casos con una importante implicación emotiva se hizo un seguimiento individual de los mediadores con una psicóloga. La mediadora docente insistió también en el ejercicio de toma de notas, práctica en la que casi la totalidad de los participantes tenía dificultades durante la mediación en los programas preventivos.

Al final del curso se entregó un diploma firmado por los directores del curso.



## PRESUPUESTO

El presupuesto ha sido suficiente en cuanto a las actividades previstas. Sin embargo, como ocho hombres se añadieron al proyecto, no pudimos compensar su colaboración durante sus prácticas, quedándose de manera voluntaria durante ese período.

El hospital asumió los gastos de telefonía, con lo cual se redistribuyó el dinero para las alumnas habiendo obtenido previamente el visto bueno de la Fundación Pfizer. Así, la cantidad para las dietas y el transporte de las alumnas pasó de 11.250€ a 11.460€, es decir, 1.146€ brutos para cada mediadora.

## COMUNICACIÓN

### DIFUSIÓN DEL PROGRAMA EN PRENSA

26/12/08		Telemadrid	Madrid Directo
06/03/09		Telemadrid	Sin fronteras: "Inmigración y Salud"
09/03/09		EFE TV	"El Hospital Ramón y Cajal organiza la III Jornada sobre Inmigración y Salud" < <a href="http://www.adn.es/sociedad/20090305/NWS-2160-III-Inmigracion-Hospital-Jornada-Ramon.html">http://www.adn.es/sociedad/20090305/NWS-2160-III-Inmigracion-Hospital-Jornada-Ramon.html</a> >
23/03/09		Diario Médico	"Mediadores en la consulta"

### DIFUSIÓN EN CONGRESOS Y JORNADAS

18/11/2008	2ª Congreso Europeo de Pacientes, Innovación y Tecnologías	Ponencia: <i>"Programa de mediación intercultural en el hospital Ramón y Cajal"</i> Dr. Luis Carlos Martínez Aguado
5/03/2009	III Jornada de Inmigración y Salud	Ponencia: <i>Mediación intercultural y Salud</i> Anne Guionnet
14/05/2009	Día internacional de la enfermería	Ponencia: <i>"Los nuevos pacientes"</i> Dr. Luis Carlos Martínez Aguado



“2º Congreso Europeo de Pacientes, Innovación y Tecnologías”

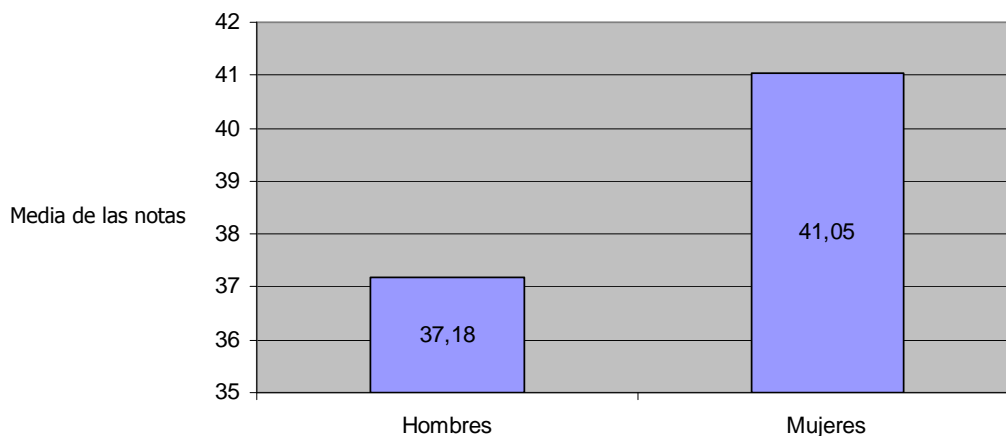


En todos los medios de comunicación y congresos se hizo visible la colaboración de la Fundación Pfizer para la realización del proyecto *Salud entre Culturas*.

## SISTEMA DE EVALUACIÓN Y RESULTADOS

### **O1. Capacitar y empoderar a las mujeres de otras culturas en situación de desempleo para que puedan trabajar como mediadoras interculturales en el ámbito socio-sanitario.**

Además de formar a 10 mujeres, 8 hombres participaron en el curso. Se evaluaron los conocimientos de los alumnos y alumnas con un examen al final de la parte teórica. La media de las notas obtenidas fue de **39/50**, resultando más elevada la de las mujeres.

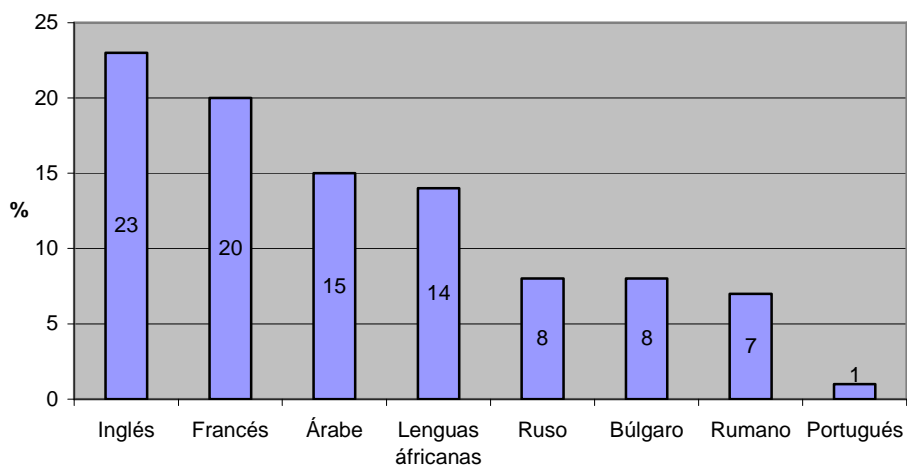


### **O2. Crear una red de mediadoras que facilite la atención y la comunicación entre los profesionales sanitarios y los pacientes de diferentes culturas.**

Durante el período de las prácticas, se recogieron las intervenciones de los mediadores en un diario de prácticas y en una base de datos del programa estadístico SPSS.

Se contabilizaron **157** intervenciones en el Hospital Ramón y Cajal durante este período.

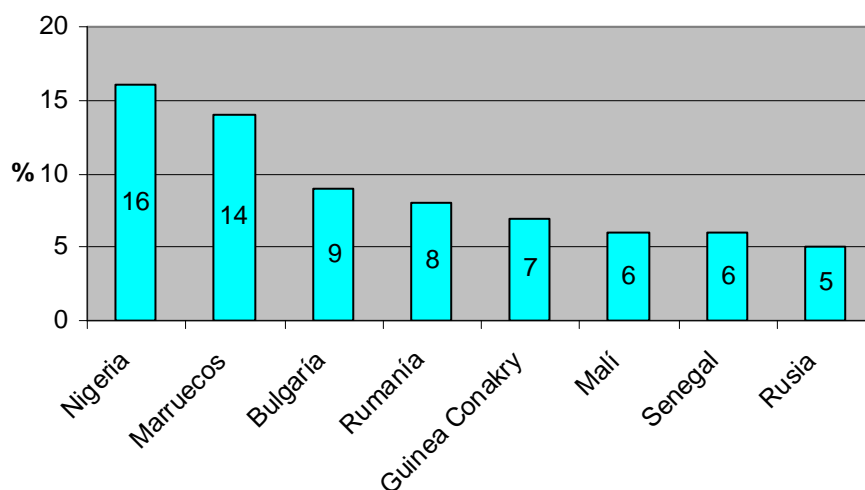
Los **idiomas** interpretados fueron los siguientes:



El curso contaba con dos mediadoras latinoamericanas en el proyecto: ellas hicieron sus prácticas en los programas de prevención de la enfermedad de Chagas con población latinoamericana.

En un 4% de las intervenciones se realizaron acompañamientos a personas mayores españolas durante su ingreso hospitalario.

Los **países de procedencia** más frecuentes de los pacientes fueron:





### **O3. Mejorar la calidad asistencial mediante una mejora de la comunicación entre los profesionales sanitarios autóctonos y los pacientes procedentes de otras culturas.**

Tanto los profesionales sanitarios como los pacientes acogieron con agrado esta iniciativa y los esfuerzos que se hacían para mejorar la asistencia de los pacientes de diferentes culturas. Añadimos en Anexos una carta de una paciente rumana así como una carta de profesionales sanitarios agradeciendo el trabajo de los mediadores.

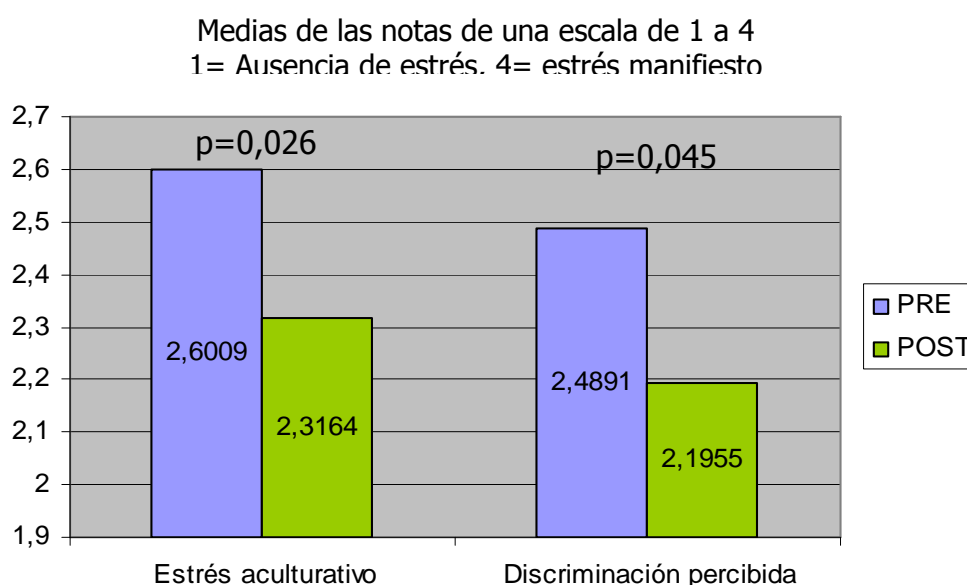
### **O4. Participar en la integración de las personas de otras culturas en la sociedad española.**

Para medir el impacto emocional de la experiencia de mediación intercultural en los alumnos se pasó un test antes y después de las prácticas para comparar el estrés aculturativo en aquellos momentos.

La aculturación es un proceso natural de cambio cultural que sucede cuando dos o más grupos culturales entran en contacto; el estrés aculturativo es aquel estrés derivado por este encuentro y está compuesto por tres elementos: la nostalgia que implica dejar atrás un determinado modo de vida, el choque cultural y la experiencia de discriminación.

La escala BISS\*, escala de estrés aculturativo, permitió medir el nivel de estrés aculturativo y la discriminación percibida antes y después de las prácticas.

#### **Comparación de medias con el test de Wilcoxon para muestras apareadas. n=11**



\* desarrollada por la Unidad de Psiquiatría Transcultural del Hospital Vall d'Hebron, Barcelona.

La experiencia de ser mediador intercultural en el Hospital Ramón y Cajal permitió reducir de manera significativa el estrés aculturativo así como la discriminación percibida en los alumnos. Es decir, que el curso *Salud entre Culturas* contribuyó a la mejor integración de los inmigrantes seleccionados en la sociedad española.



Entrega de diplomas. Abril 2009

## **IMPACTO DE LA FUNDACIÓN PFIZER DURANTE EL PROYECTO**

La visibilidad de la Fundación Pfizer ha sido notable de principio a fin del proyecto. Los participantes, los profesionales del Hospital Ramón y Cajal y el resto del público que conocieron el proyecto *Salud entre Culturas* supieron de la aportación de la Fundación Pfizer. La interrelación entre las contrapartes se desarrolló de manera fluida, lo que contribuyó a la implicación de la Fundación en la dinámica del curso y en diversos actos generados por el proyecto. Personal de la Fundación Pfizer vinculado al proyecto *Salud entre Culturas* estuvo presente durante una de las clases, donde pudo conocer a los alumnos del curso de mediación. Asimismo observó el desarrollo de la filmación de un reportaje para el programa "Madrid Directo" de Telemadrid en diciembre de 2008 y asistió a la celebración de la III Jornada de Inmigración y Salud del Hospital Ramón y Cajal en marzo de 2009 donde, entre otros, se presentó el proyecto *Salud entre Culturas*. A dicha Jornada asistieron diversas personalidades de la Comunidad de Madrid y 150 profesionales socio-sanitarios.

## **OTRAS OBSERVACIONES FINALES AL PROYECTO**

Para la viabilidad del proyecto, la UMT respondió a seis convocatorias de ayudas sociales durante los últimos meses con el fin de seguir manteniendo la figura del mediador intercultural en el Hospital Ramón y Cajal. Nos presentaremos a las próximas convocatorias de la Fundación

Pfizer con el deseo de mantener a estas mujeres, ya profesionales socio-sanitarias, en el área sanitaria 4 de Madrid.

Se han superado con creces las expectativas respecto a la aceptación y el interés suscitado por el proyecto *Salud entre Culturas* tanto dentro como fuera del hospital.