



# Puentes de comunicación

## El hospital del Mar y la ONG Salud y Familia ofrecen un servicio de mediación intercultural en el centro hospitalario

**ESTER RIU, Barcelona**  
 “Mediar es mucho más que traducir”. Las personas relacionadas con el servicio de mediación intercultural del hospital del Mar de Barcelona no se cansan de repetir esta frase. Insisten en que es un error pensar que cuando un paciente inmigrante no entiende lo que le está diciendo el médico porque no domina el idioma, lo único que necesita es un traductor. La experiencia ha demostrado que ello no es suficiente y que hay que dar un paso más. Es entonces cuando entra en juego la mediación intercultural. No se trata sólo de romper barreras lingüísticas, sino también culturales, que a menudo son mucho más difíciles de traspasar. En definitiva, de tender puentes de comunicación entre el paciente inmigrante y el sistema sanitario.

Aunque en el año 2001 se realizaron algunas acciones concretas, el hospital del Mar creó su programa de mediación el pasado mes de junio y desde entonces ha atendido a casi 600 usuarios, la mayoría procedentes de países del Magreb, de India y Pakistán. No es casual que esta iniciativa haya surgido en este centro, que depende del Instituto Muni-

### El hospital del Mar es el centro sanitario de Barcelona que atiende a más inmigrantes

cipal de Asistencia Sanitaria (IMAS). El hospital, que ofrece cobertura sanitaria a los residentes en los distritos de Ciutat Vella y Sant Martí, es el centro sanitario de la capital catalana que atiende a más población inmigrante. “Hay que tener en cuenta que en Ciutat Vella ya hay el 30% de población inmigrante”, precisa Cristina Iniesta, directora del hospital.

Esta iniciativa cuenta con la colaboración de la ONG Salud



La mediadora paquistaní Nargus Karim, en el servicio de mediación. / JOAN GUERRERO

y Familia, que tiene una amplia experiencia en el campo de la mediación y que es la que se encarga de seleccionar a los mediadores. De momento hay tres mujeres trabajando en el servicio: Fátima Choye, de padre senegalés y madre catalana; Nargus Karim, de nacionalidad paquistaní, y Marcela Ciobanura, procedente de Rumania. Están adscritas al servicio de atención al usuario y trabajan para cualquier área del hospital. “En muchas ocasiones actuamos por iniciativa propia y frecuentamos distintos servicios para que nos conozcan y sepan que pueden contar con nuestra ayuda”, cuenta Fátima, que se encarga de los pacientes procedentes de los países del Magreb y del África subsahariana.

“Es necesario cambiar los clichés para que no nos vean sólo como traductoras”, afirma Fátima. A su juicio, una de las cosas más importantes de su trabajo es la “prevención de conflictos”. Por ello, añade otro matiz a la

definición de su tarea: la de negociadora. “Hay muchos pacientes de estos países que se niegan a someterse a pruebas complementarias porque las desconocen”, explica; “por ello, lo que tengo que hacer es poner todos los elementos sobre la mesa y explicarles los riesgos y los beneficios que puede tener cada situación”. “Y para hacerlo es básico conocer los códigos y las culturas de estos países”, añade.

Pero muchas veces el trabajo de estas mediadoras también consiste en explicar a los mismos profesionales del centro que muchos de los prejuicios que puedan tener sobre ciertos inmigrantes son falsos. “Tenemos que aportar herramientas para que los profesionales rompan con estos tabúes”, confiesa la mediadora.

La mayor parte de los inmigrantes a los que ha atendido el servicio de mediación entraron en el hospital a través de urgencias. “La mayoría son jóvenes y sólo acuden al hospital cuando

están realmente enfermos”, explica la directora del centro. Y son sobre todo los que hace poco que han llegado a España y que no tienen regularizada su situación quienes son más reticentes a acudir a un centro sanitario. “Tienen mucho miedo”, añade Fátima.

Entre estos pacientes hay muchas mujeres que van al hospital a dar a luz. Por ello, el área maternal —tanto da servicio a la mujer como al bebé— ocupa la primera posición en los servicios de mediación del centro. Muy de cerca le sigue el área quirúrgica y especialmente las operaciones relacionadas con el aparato digestivo debido a trastornos alimentarios. También hay casos que se derivan al servicio de psiquiatría porque los pacientes padecen algún tipo de trastorno psicossomático, según Iniesta.

Después más de 10 meses de funcionamiento, tanto los profesionales del hospital como los mismos pacientes estiman muy positivamente el servicio de mediación,

explica la directora del centro. Fátima pone un ejemplo y explica que su trabajo se ha notado sobre todo en el área de anestesia: “Antes de que trabajáramos aquí había un porcentaje

### La función de las mediadoras es también combatir los prejuicios de los sanitarios

muy alto de mujeres que no querían ponerse la epidural cuando daban a luz, pero ahora que podemos explicarles mejor en qué consiste, el porcentaje se ha reducido”. Cristina Iniesta también se muestra muy satisfecha con la iniciativa y tiene intención de ampliarla. Además, el hospital del Mar tiene previsto —aunque todavía no hay plazos— empezar a contratar a personal sanitario procedente de estos colectivos inmigrantes.