



Cód 10106147

Que le pasa ¿qué?

Los hospitales recurren a mediadores para entender a los pacientes extranjeros

Cristina Sáez

Aquella mañana, al llegar al hospital, vio que la esperaba impaciente una mujer. Llevaba más de una hora sentada en la sala de espera junto a su despacho y nada más verla se levantó, fue hacia ella y, en panyabi y muy angustiada, le dijo que tenía un problema. Debía hacerse unos análisis de sangre, pero la enfermera se había negado y no entendía qué pasaba, si es que había hecho algo mal, si requería otras pruebas o es que acaso se había olvidado algún papel. Faritza la tranquilizó y fue a ver qué había sucedido.

Faritza Habib es británica de origen pakistani. Aterrizó en España hace 11 años, aprendió a hablar castellano y catalán y, desde marzo, trabaja de mediadora intercultural en el hospital del Mar, en Barcelona. "Se trata de establecer un puente entre dos culturas; a veces es simplemente una traducción lingüística entre médico y paciente, o entre trabajadora social y paciente; pero en otras muchas ocasiones se trata de mediar en los posibles conflictos que puedan producirse", explica Faritza.

Y eso es lo que hizo con aquella señora de Pakistán, que había respondi-

tuaciones difíciles -asegura Elias Skaf, jefe del servicio de urgencias del hospital del Mar, de origen sirio-. Una vez, una familia de argelinos montó en cólera porque había muerto un enfermo. Nada más entrar en la sala y comenzar a hablarles en árabe se relajaron, cogieron confianza y les pudo explicar lo que había pasado, ellos lo entendieron y se fueron tranquilos. No hubo conflicto".

En estos casos, el idioma juega un papel esencial, pero también la proximidad cultural. De ahí la importancia de los mediadores interculturales. "No se trata tan sólo de una cuestión de comunicación verbal; a través de la lengua vehiculas muchas cosas, la religión, la cultura, una manera de ver y entender del mundo", dice Faritza, a quien avisan para que acuda a urgencias. Acaba de llegar una mujer pakistani con fuertes dolores en el abdomen, que se niega a hablar con los médicos. "En nuestro país una mujer nunca le va a explicar a un hombre qué le pasa, es algo muy íntimo", explica. Esa es precisamente la razón por la que en el hospital del Mar los mediadores pakistaníes son mujeres.

Este centro fue pionero en España, hace sólo tres años, en poner en mar-

El idioma es fundamental, pero también la proximidad cultural

do afirmativamente a todas las preguntas que le habían hecho, también cuando la enfermera quiso saber si había desayunado o tomado té antes de ir al hospital. "¡Pero si me dijo claramente que sí! ¡No venía en ayunas y no le podía hacer los análisis!", me decía la enfermera, que se quedó estupefacta cuando le expliqué que aquella mujer sólo no entendía ni jota de castellano".

Los malos entendidos lingüísticos parecen anecdóticos, pero son frecuentes y pueden llegar a adquirir gravedad; se han dado casos de pacientes que incluso han llegado a firmar el consentimiento para que se les realice una operación y hasta el instante en que han estado en la sala previa al quirófano no han sabido por lo que iban a pasar. O pacientes que han pasado el preoperatorio y no se han presentado el día de la operación porque no habían entendido que debían ir al hospital. El desconocimiento del idioma y la procedencia de una cultura muy diferente pueden llegar a convertirse en una fuente de conflictos.

"En la mayoría de casos, logramos entendernos; siempre hay alguien del equipo que chapurrea algo de alemán, de francés, de ruso e incluso de chino y, además, los enfermos suelen venir acompañados de familiares o amigos que hablan algo de español. Aún así, en ocasiones se producen si-

cha esta figura. El proyecto vino propeiciado por la propia realidad del centro, que da servicio, sobre todo, a Ciutat Vella y Sant Martí, dos de los distritos con más inmigración. Según datos del Ayuntamiento de Barcelona, el 30% de los residentes allí son extranjeros, la mayoría procedentes del norte de África, de Pakistán y de China. Y eso se traduce en que uno de cada cinco pacientes atendidos en el hospital del Mar son extranjeros, entre inmigrantes y turistas, una cifra que en urgencias asciende hasta casi el 50%. "Las urgencias son la puerta de entrada de los inmigrantes en el servicio sanitario. Como carecen de papeles, tienen miedo de que si van al médico de cabecera queden registrados", explica Elias Skaf.

El centro comenzó con una mediadora que iba algunas mañanas, y ahora ya son cinco las personas que trabajan a diario: dos de Pakistán, una de China, una de Rumania, una de Marruecos y un gitano, el único hombre. "Hay días que no paras. Vas de un lado al otro del hospital, de urgencias a visitas, de visitas a internos, ¡sin que el busca deje de sonar ni un instante!", explica Faritza. "Sobre todo nos llaman los que acaban de llegar a Barcelona, porque se encuentran perdidos totalmente -apunta Narbús, otra de las mediadoras, también de Pakistán-. Es un shock cultural muy fuerte,



Faritza Habib facilita el entendimiento entre una paciente y una doctora del hospital del

Mar. En la imagen inferior, muestra su carnet de mediadora cultural

XORR PLAY

y sobre todo si vienen de algún pueblo pequeño. Cuando nos ven y saben que estaremos con ellos, que no los dejaremos solos, nos ven como su único salvavidas".

Resuelto el entendimiento, lo más difícil es salvar las barreras culturales. Salud y enfermedad implican valores, creencias y estilos de vida y, en ocasiones, cuesta hacer entender al paciente que esos hábitos no son los más apropiados. "A una mujer marroquí embarazada que come mucho azúcar hay que explicarle que le puede derivar en una diabetes. Por eso se requiere una mediación, personas con un conocimiento de la cultura de llegada y la de acogida", apunta la doctora Cristina Iniesta, directora del hospital e impulsora del proyecto.

El caso más claro es el de la comunidad gitana, que también cuenta con el mediador Manuel. "A pesar de ser también catalanes y hablar la misma lengua, la cultura gitana respecto a la

muerte y a la enfermedad es muy distinta a la nuestra, y en ocasiones se producen situaciones tensas en el hospital", relata Ana Sancho, la directora del servicio de atención al usuario del hospital. "Por ejemplo, suelen venir muchos familiares a visitar al enfermo, pero las habitaciones son dobles y pequeñas y deben entender que pueden molestar al otro paciente".

A Faritza le suena el busca. La llaman de la habitación de una señora a la que ingresaron hace unos días y a la que va a visitar siempre que puede. Le tranquiliza saber que Faritza está allí. Nada más entrar, la mujer saluda efusivamente a la mediadora y le da las gracias repitiéndole lo mucho que la ha ayudado. Cuando acaba la visita a esta paciente, se dirige a su despacho y por el pasillo se cruza con la señora pakistani del comienzo de la mañana; le han dicho que vaya a recoger los análisis la próxima semana. Y Faritza sonríe satisfecha. ●

