



Prensa: Setmanal (Diumenge)  
Tirada: 215.086 Exemplars  
Difusió: 166.951 Exemplars

Document: 1/2  
Impressió: Blanc i Negre  
Secció:

Cód 2334320

Página: 12

12



CUADERNO DEL DOMINGO

DOMINGO, 2 DE MAYO DEL 2004  
el Periódico

reportaje



►► Dedicación ► La mediadora cultural rumana Marcela escucha a dos gitanos en el Hospital del Mar.

SERGIO LAÑZ

# Un ángel en el hospital

LOS MEDIADORES CULTURALES HACEN POSIBLE EL ENTENDIMIENTO ENTRE LOS INMIGRANTES Y LOS MÉDICOS QUE LOS ATIENDEN EN LOS CENTROS HOSPITALARIOS.

ELISABETH G. IBORRA  
BARCELONA

Omar lleva varios días paseándose por la calle con muy mala cara. Las ojeras delatan su agotamiento, y su piel grisácea, a pesar de su moreno natural marroquí, evidencia que está enfermo. ¿De qué? No lo sabe, pero le duele el estómago y no come desde hace días. ¿Para qué malgastar el dinero que le puede mandar a su familia en Casablanca si lo va a vomitar?

Ha acudido a urgencias, sí, pero las radiografías no le detectaron ninguna enfermedad, de manera que se lo ha comentado a algún hermano de la mezquita y éste le ha recomendado Nolotil, que a él le fue requete-bién y a su mujer, ni te cuento. Omar, a sus sesenta años, ha ido directo a la farmacia y, como le dolía mucho la tripa y tenía que trabajar igualmente porque no está asegurado para poder cogerse la baja, se ha tomado dos nolotiles, ahí es nada, que le han provocado más dolor si cabe, aparte de una descomposición que le ha dejado escuálido.

Al fin, y ante la insistencia de Isabel, una vecina barcelonesa, acepta acudir a la farmacia. Allí se establece una difícil comunicación a tres bandas. El farmacéutico pregunta los síntomas e Isabel transmite la cuestión a Omar, quien responde en una

Pasa a la página siguiente



CUADERNO DEL DOMINGO



>> Cariño > La mediadora Fátima atiende a un inmigrante.

SERGIO LANZ



>> Disposición > Fátima y Marcela, en el Hospital del Mar.

SERGIO LANZ

pues, dentro de los muy diversos colectivos, trabajamos con una diversidad palpable. El trabajo del día a día -añade- es muy estimulante».

El doctor Qureshi señala que «es muy habitual que los inmigrantes vengán con síntomas somáticos, por ejemplo, dolor de cabeza y molestias digestivas. O con un hormigueo constante en las extremidades. Curiosamente -precisa-, esto demuestra que la cultura, muchas veces, da forma a los trastornos psiquiátricos». Por eso resulta imprescindible el mediador, ya que «si no tienes esto en cuenta, puedes correr el peligro de enviarlo al traumatólogo o al endocrino para que investiguen su problema y que no lo encuentren porque no hay tal».

Al igual que en psiquiatría, la eficacia de estos mediadores se ha comprobado en ámbitos como el aparato digestivo o la salud de la mujer: «En algunas culturas, los hombres suelen poner peros a que sus mujeres vayan al ginecólogo solas. El mediador ayuda a que no sean tan rígidos, se abran más y colaboren con el personal sanitario».

Sin duda, su poder de convicción resulta incuestionable, incluso para esos médicos acostumbrados a una potestad casi divina sobre el pacien-

«No se puede hablar de integración sin medios», según un psiquiatra

«Hay que saber escuchar y tener una capacidad de observación», dice una mediadora

te. Collanzos advierte: «La figura de la mediadora hace que ese equilibrio de fuerzas cambie, se convierte en la más poderosa, porque recibe información en la lengua materna de un paciente y me la trasmite a mí, decidiendo ella lo que debe o no debe. El médico -precisa- se podría sentir en un segundo plano según la habilidad con la que actúe la mediadora, aunque su objetivo es siempre facilitar la relación asistencial, no ser protagonista».

Por todo ello, cada vez más hospitales perciben la necesidad de formar a estas agentes de la salud, bien sea en colaboración con asociaciones como Salud y Familia, Surt, Desenvolupament Comunitari o Sensi (esta, en Madrid), o bien, dentro del propio centro o en universidades.

La preparación técnica se ha de complementar con unas cualidades mínimas, a juicio de Fátima: «Se requiere un profundo conocimiento de las culturas con las que vas a trabajar, incluida la autóctona, y manejarte con fluidez, sin que se note fingido, ni rígido. Has de saber escuchar y tener una capacidad de observación que, de hecho, en las tradiciones africanas, junto a la tradición oral, son fundamentales para acertar en el análisis». El reto, al menos, ha comenzado. =

Viene de la página anterior

mezcla de árabe, francés y castellano. El farmacéutico informa a la improvisada samaritana sobre la posología más adecuada, pero surge un nuevo problema: ¿Cómo explicarle a Omar que ha de tomarse la pastilla sólo en caso de necesidad y como máximo tres al día?

La solución de emergencia pasa por ir a la tienda de al lado, donde Rachid, nacido en Marruecos y criado en Barcelona, habla con Isabel en catalán y en castellano y traduce al árabe la advertencia: nunca debe ingerir las pastillas de dos en dos. Días más tarde, Isabel puede comprobar que la particular *multiconferencia* ha surtido efecto: Omar ha recuperado su color e incluso sonríe.

Esta historia, o parecida, se repite cada día decenas de veces en multitud de centros sanitarios, hasta el punto de que muchos profesionales han captado la necesidad de demandar los servicios de mediadores culturales que no sólo traduzcan, sino que faciliten el entendimiento entre médicos y pacientes extranjeros.

Francisco Collanzos y Adil Qureshi, ambos expertos en psiquiatría transcultural del Hospital Vall d'Hebrón, aseguran que los mediadores sanitarios «suelen identificar qué es lo más característico, el significado, los mitos comunes, lo más frecuente en su cultura, para que el facultativo pueda generalizar y aplicarlo al caso individual, sin caer en el estereotipo».

Es este último un defecto en el



>> Consulta > Una inmigrante en el CAP de la Barceloneta.

FERRE BATLLE

Es habitual que los inmigrantes vayan al médico con síntomas somáticos

que, según Marcela, una mediadora rumana del Hospital del Mar, caen algunos doctores: «Ellos también tienen sus prejuicios, sobre todo con la gente de color». En su opinión, un mediador tiene que entender bien al paciente y saber sacar de él todo lo que le duele y todo lo que

lleva dentro sobre la cultura, la religión, etcétera.

Dichos factores marcan sobremedida la forma en la que el paciente extranjero se acerca al centro sanitario. Muchos médicos de cabecera se quejan de que los inmigrantes acuden sin cita a la consulta. Collanzos lo justifica: «Claro, nadie les ha explicado que la asistencia sanitaria aquí se realiza a través de cita previa. Mientras, en sus países, ir al médico consistía en plantarte a las 6 de la mañana en el dispensario y hacer cola, tanto ancianos como niños o adultos, hasta que te toque».

Fátima, mediadora sanitaria de árabe, lo corrobora: «La medicina

tradicional en África es lo que está al alcance de la población, lo más asequible económicamente hablando. Aquí muchos de sus usuarios se enfrentan por primera vez al gigante de nuestro dispositivo sanitario, un mundo prácticamente desconocido, sobre todo, para los procedentes de zonas rurales». En otras palabras: parten de cero hasta que aprenden a distinguir entre un servicio de urgencias, un centro de atención primaria, una visita programada y una de última hora. Todo esto les lleva tanto tiempo que agradecen cualquier explicación que les ahorre frustraciones.

Manos a la obra

Collanzos continúa: «No vale de nada hablar de integración cultural y conceptos similares si no ponemos herramientas, porque a estas personas, si les das los medios, dan la talla perfectamente». En el Hospital del Mar ya se han puesto manos a la obra con trípticos traducidos a varios idiomas sobre la anestesia, los malos tratos, la diabetes gestacional... No obstante, su directora, Cristina Iniesta, reconoce: «Los centros de salud tienen la asignatura pendiente de informar, de hacerse comprender».

Para ello, las mediadoras, como Nargús, que se entiende con los irropaquistanis, «adaptan las informaciones del lenguaje médico a cada persona, según su origen cultural, su estatus, la procedencia urbana o rural. Cada característica influye tanto que no se puede generalizar,