

PROYECTO DE ESTUDIO DE CAMPO SOBRE LAS NECESIDADES DE MEDIACIÓN LINGÜÍSTICA EN LOS HOSPITALES PÚBLICOS DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

DALILA NIÑO MORAL
Universidad de Alicante

RESUMEN: *A lo largo y ancho de todo el territorio nacional, asistimos a la rápida transformación de nuestro mapa social debido a grandes cifras de personas que no dominan ninguna de las lenguas oficiales. En el caso de Alicante la situación se torna más compleja. Alicante es la provincia con mayor porcentaje de población extranjera de España. En sus áreas urbanas se concentran turistas, trabajadores extranjeros y residentes comunitarios que, en ocasiones, superan en número a los pobladores autóctonos. Hemos observado que, a través de diversos medios, los médicos españoles expresan, desde hace tiempo, la necesidad de disponer de intérpretes para poder comunicarse con los pacientes.*

A la vista de esta situación nos hemos preguntado por el alcance de las necesidades de mediación lingüística y por la forma en que se está dando respuesta a las mismas en la provincia de Alicante en el ámbito sanitario.

PALABRAS CLAVE: *interpretación para los servicios públicos, interpretación comunitaria, interpretación médico-sanitaria, inmigración, hospitales públicos de Alicante.*

ABSTRACT: *Alicante is the province with the largest proportion of foreign population in Spain. Some urban areas of Alicante are a mosaic of tourists, foreign workers and EU residents.*

Medical practitioners have expressed their concerns about the consequences of communication problems between doctors and foreign patients due to language and cultural barriers. They have expressed, as well, the need for interpreters in health care settings.

Perceiving that some efforts might have been done to respond to the necessity of effective communication, we have designed a project to evaluate the extent of the need for interpreters in medical settings in the province of Alicante, as well as the responses given to these needs.

KEYWORDS: *Community interpreting, healthcare interpreting, immigration, hospitals in Alicante.*

1. INTRODUCCIÓN

"Interpretación seguida" o "bisbiseada" no son tan sólo ejemplos anecdóticos entre las confusas ofertas de empleo dirigidas a traductores, filólogos o "similares", a los que a veces como único requisito se les exige el bachillerato. Estos casos reflejan un estado de confusión terminológica que pesa sobre los ámbitos de la interpretación y de la traducción. Si pretendiéramos contribuir a aclarar los términos a la sociedad, es posible que la tarea no nos resultara fácil, especialmente al llegar al apartado de la interpretación social, comunitaria, ad hoc, de diálogo, a tres bandas, de enlace, en los servicios públicos, para los servicios comunitarios... Esta confusión, de la cual participan todas las partes implicadas en el intercambio comunicativo, se extiende a las tareas que se atribuyen al intérprete: transmisor de palabras, abogado, proveedor de información, consejero... Así pues, no es de extrañar que en estos momentos de desconcierto ante la afluencia masiva de trabajadores inmigrantes a nuestras tierras, los responsables de los servicios públicos, los usuarios y los proveedores de dichos servicios traten de paliar las deficiencias comunicativas sobre la marcha y de maneras que confiamos poder contribuir a mejorar.

Nuestro proyecto consiste en un estudio de envergadura que pretende evaluar el estado de la interpretación en los servicios públicos en la provincia de Alicante en el ámbito de la atención sanitaria, teniendo en cuenta el marco de las políticas de integración y comparando el tratamiento que reciben el turismo médico, la medicina privada y la asistencia sanitaria pública.

De este proyecto amplio que hemos diseñado representaremos aquí los motivos que han impulsado su temática, así como los prolegómenos de la investigación que pretendemos llevar a cabo.

La presentación se estructurará en torno a las siguientes secciones: en primer lugar presentaremos algunas de las cifras que expresan el alto índice de población extranjera que reside de forma permanente en nuestro país y, en concreto, en la provincia de Alicante. A continuación, recogeremos los puntos esenciales de la legislación que garantiza los derechos de los extranjeros en cuanto a prestaciones sanitarias públicas. Mostraremos ejemplos de las voces cada vez más numerosas que señalan los problemas planteados por las barreras lingüísticas y culturales. Seguiremos con alguna de las iniciativas, bien individuales, bien institucionales, que tratan de dar respuesta a unas necesidades de mediación lingüística y cultural que, según las previsiones de los expertos, van a continuar aumentando en los próximos años. Por último, argumentaremos a la luz de los estudios publicados sobre la falacia de pensar que los extranjeros terminarán por resolver la situación por sí mismos, que tarde o temprano serán ellos los que aprendan nuestro modo de ver las cosas, la organización de nuestros servicios públicos y las lenguas oficiales de nuestra comunidad.

2. DATOS PRELIMINARES

De acuerdo con los datos provisionales comunicados por el Instituto Nacional de Estadística (INE), la población española a 1 de enero de 2006 ascendía a 44,39 millones de personas, de las cuales 3,88 millones, el 8,7% del total, eran de nacionalidad distinta a la española. Según el avance de los mismos datos a 1 de enero de 2006, las comunidades autónomas que han registrado los mayores aumentos de población durante 2005 son Cataluña (con un aumento de 88 mil personas), Andalucía (con 85 mil) y la Comunidad Valenciana (con cerca de 80 mil). La misma fuente indica que los extranjeros más numerosos en el país son los marroquíes (511.294), seguidos de los ecuatorianos (497.799), los rumanos (317.366) y los colombianos (271.239). También cabe destacar los más de 227.187 inscritos del Reino Unido, los 152.975 argentinos y los 133.588 alemanes.

Por comunidades, Baleares se sitúa a la cabeza por número de extranjeros que, según las mismas cifras, representan el 15,6% de la población empadronada. Le sigue la Comunidad Valenciana con un 13,4% de extranjeros.

Los datos basados en las cifras del padrón publicado a 1 de enero de 2006 indican que la provincia con mayor porcentaje de población extranjera de España es Alicante con un 18,57% (321.640). La distribución y composición por países de origen de los extranjeros varía en los distintos núcleos de población. En la capital hay 38.432 extranjeros empadronados, esto es, un 11,9% de los extranjeros de la provincia.

Las 16 primeras nacionalidades numéricamente más representativas en la provincia son:

Reino Unido (95.204), Alemania (31.718), Marruecos (23.195), Ecuador (22.948), Colombia (18.221), Rumanía (15.085), Holanda (13.013), Argentina (10.463), Bélgica (9.181), Francia (9.015), Noruega (7.910), Italia (7.428), Bulgaria (7.245), Ucrania (6.722), Rusia (6.501) y Argelia (6.464).

3. LA NECESIDAD DE MEDIACIÓN LINGÜÍSTICA

3.1. *Pacientes*

Los datos expuestos nos permiten hacer una primera aproximación sobre las lenguas posiblemente más demandadas para la interpretación y traducción en los servicios públicos en la provincia de Alicante, partiendo de las lenguas mayoritarias y/o oficiales de cada país, a saber, inglés, alemán, árabe, francés, bereber, rumano, neerlandés, noruego, italiano, búlgaro y ruso. Al número de personas que hablan estas lenguas habría que sumar aquellos ciudadanos procedentes de países donde, además de las lenguas nativas ancestrales, se habla alguna lengua europea como consecuencia de las colonizaciones (países africanos, por ejemplo). De la misma manera al número de germanohablantes procedentes de Alemania, habría que añadir los procedentes de otros países europeos cuya lengua materna es el alemán, etc.

En el caso de la asistencia sanitaria, la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su integración social, prevé en su artículo 12 que tienen derecho a la asistencia sanitaria en igualdad de condiciones que los ciudadanos españoles, los extranjeros inscritos en el padrón municipal del municipio donde residan, todos los extranjeros menores de 18 años y las mujeres embarazadas durante el periodo de embarazo, parto y puerperio. Además, los extranjeros que se encuentren en España tienen derecho a la asistencia sanitaria pública de urgencia ante la contracción de enfermedades graves o accidentes, cualquiera que sea su causa, y a la continuidad de dicha atención hasta la situación de alta médica.

Los nacionales de estados de la Unión Europea y de otros estados tienen los derechos que se deriven del derecho comunitario y de los convenios suscritos respectivamente.

Por otro lado, la Comunidad Valenciana mediante el decreto 26/2000, de 22 de febrero establece el derecho a la asistencia sanitaria de ciudadanos extranjeros y crea la tarjeta solidaria dirigida a extranjeros no empadronados y carentes de recursos. El Observatorio Valenciano de la Inmigración recoge que en octubre de 2005 del total de los 4,9 millones de tarjetas sanitarias de la Comunidad Valenciana, el 10,1% (493.900) estaban emitidas a favor de extranjeros, de las cuales el 53,3% se habían emitido en la provincia de Alicante (263.248).

Veamos ahora algunos de los datos sobre el Hospital General Universitario de Alicante (HGUA) (Fernández Molina 2006).

El HGUA fue el hospital de referencia para 65.910 extranjeros (Fernández Molina 2006: 102 y 103) y durante el periodo 2001-2004 las 16 primeras nacionalidades de extranjeros ingresados numéricamente más importantes fueron, en orden descendente: Marruecos, Colombia, Francia, Ecuador, Reino Unido, Argelia, Argentina, Alemania, Rumanía, Federación Rusa, Cuba, Italia, Holanda, Portugal, Uruguay y Bélgica (Fernández Molina 2006: 110, 111).

Según esta distribución, a las lenguas más demandadas que hemos previsto para la generalidad de la provincia de Alicante tendríamos que añadir el portugués. De esta manera, hemos de tener en cuenta que a la hora de establecer las lenguas más demandadas en un hospital determinado, ha de estudiarse en detalle el área de salud adscrita al mismo.

Cuando hemos mencionado los datos del padrón como reflejo del número de extranjeros presentes en la provincia tan sólo hemos logrado una primera aproximación, pues en estos datos no se tiene en cuenta el número de extranjeros no empadronados. El número de tarjetas sanitarias nos permite acercarnos más a las cifras reales de extranjeros susceptibles de utilizar los servicios públicos de salud. Por otro lado, habremos de tener en cuenta el flujo y la composición por nacionalidades de turistas, así como sus variaciones estacionales para

determinar con mayor precisión cuáles podrían ser las lenguas extranjeras más demandadas y en qué medida.

3.2. *Proveedores de asistencia*

En las jornadas celebradas en Valladolid por la Sociedad Española de Medicina Familiar y Comunitaria (SemFYC) en febrero de 2006 se habló de los problemas de comunicación con los pacientes extranjeros. La solución que se propone desde esta organización es la contratación de mediadores interculturales y de intérpretes. Diversos titulares de prensa publicados a lo largo de 2006 y de años anteriores se hacen eco del mismo tipo de demanda por parte del colectivo médico, que se queja del tiempo extra que tiene que invertir para atender a los pacientes y de los peligros que entraña la falta de una comunicación adecuada. En el caso concreto de la provincia de Alicante la situación denunciada por Comisiones Obreras en julio de 2005 puede calificarse de grave, especialmente en las comarcas del norte y del sur de la provincia de Alicante. En la misma noticia CC OO pedía la creación de la figura del intérprete.

4. RESPUESTAS A LAS NECESIDADES

La segunda parte de este trabajo pretende estudiar los distintos modos en que se está reaccionando ante la situación de multilingüismo actual de nuestra provincia.

Por parte de la Universidad de Alicante, en abril de 2003, se firmó un convenio con la Conselleria de Sanitat para proporcionar prácticas de interpretación a los estudiantes de esta carrera. La firma de este convenio se ha materializado en periodos de prácticas efectuados en los siguientes hospitales públicos: Hospital Universitario de San Juan, Hospital General Universitario de Alicante, Hospital General Universitario de Elche, Hospital de la Vega Baja de Orihuela y Hospital de la Marina Baixa de Villajoyosa. Las lenguas de trabajo de los alumnos pueden ser inglés, francés, árabe o alemán, aunque cada hospital especifica sus preferencias dependiendo de sus necesidades. Por ejemplo, el Hospital General Universitario de Alicante ha expresado su necesidad de recibir alumnos de lengua árabe. Las experiencias de los estudiantes que han realizado este tipo de prácticas han sido, en general, positivas, aunque manifiestan sentir una mayor seguridad cuando trabajan en hospitales donde hay un intérprete en plantilla.

Otro tipo de medida tomada por los hospitales es la tendencia a contratar personal con conocimientos de idiomas, política de contratación, esta última, que parece ser la norma en el nuevo hospital de Torrevieja donde, entre los requisitos mínimos para inscribirse en la bolsa de trabajo, figura el conocimiento del idioma inglés en todos los casos y el del idioma alemán en muchas de las categorías laborales. Diversas noticias recogidas en prensa señalan también la contratación de personal sanitario procedente de países del este de Europa en este mismo hospital. El caso de este centro sanitario es particular, ya que se trata de un hospital público de gestión privada, lo cual le permite incluir el dominio de idiomas extranjeros entre sus criterios de selección de personal. Parece que este criterio de selección no se puede aplicar en el caso de los hospitales gestionados por la Conselleria de Sanitat, pues sería considerado como discriminatorio.

La figura del intérprete no existe aún como categoría laboral, con lo que no se puede realizar una convocatoria de empleo público para proveer plazas de intérprete. Los hospitales pueden, no obstante, emplear en régimen de contratación laboral a un intérprete. Este es el caso del Hospital Marina Baixa que tiene una intérprete contratada a media jornada (comunicación personal de Joan Clement, 30 de marzo de 2007). Joan Clement explica

durante la entrevista que se recurre a los consulados si la situación lo precisa ya que la intérprete sólo está por las mañanas. También comenta que "hay unos holandeses voluntarios, miembros de una iglesia, que vienen por el hospital para acompañar a otros pacientes holandeses y también traducen para ellos".

Poco a poco las autoridades reaccionan, aunque de forma tímida. Un ejemplo de ello es la convocatoria por parte de la Conselleria de Sanitat en el mes de marzo, de becas para la realización de prácticas de mediación intercultural para licenciados que hayan realizado alguna especialización en mediación intercultural, así como de becas de mediación cultural en centros sanitarios de la Comunidad para alumnos de los últimos cursos de escuelas de idiomas o de ciencias relacionadas con el aprendizaje de lenguas extranjeras.

En el ámbito local, el ayuntamiento de la ciudad de Alicante ha puesto a disposición de los inmigrantes y de las personas que trabajan con ellos un servicio de mediación. Dicho servicio incluye la traducción e interpretación para los inmigrantes. Para ello cuenta con una mediadora intercultural con conocimientos de francés, árabe y español, y de una intérprete cuyas lenguas maternas son ruso y polaco, con dominio del español y del rumano y con nociones de búlgaro y ucraniano (comunicación personal de David Berna Serna, 31 de enero de 2007). En una entrevista celebrada con David Berna Serna, coordinador del servicio de mediación del ayuntamiento de Alicante, éste manifiesta, con respecto a la mediación lingüística en centros sanitarios y hospitales de Alicante, que: "Nos llaman bastante de salud mental de los hospitales, pero nos llaman muy poco de otros servicios de salud. No llaman tanto como lo necesitan, que estoy seguro de que sí".

Desde el ámbito académico se han dado algunas iniciativas como la celebración de los siguientes cursos: "Mediación social e intercultural" (octubre 2002-febrero 2003), curso intensivo "Minorities Integration and Intercultural Communication" (agosto 2003 y segunda edición en julio 2004), curso intensivo "Ser igual, ser diferente" de cultura y civilización rumanas dirigido a traductores e intérpretes interesados en trabajar con este segmento de población, curso de doctorado "La interpretación como mediación lingüística e intercultural: estudio de sus principales direcciones teóricas y realidades profesionales actuales". Por otra parte, la Universidad de Alicante ha ampliado su abanico de asignaturas ofertadas en la carrera de Traducción e Interpretación habiendo incorporado rumano, polaco y chino como lenguas D en el curso académico 2005-2006. Asimismo, se imparte la asignatura "Introducción a la traducción oral en inglés" con un módulo dedicado a la bilateral en ámbito hospitalario.

El Centro de Estudios para la Integración Social y Formación de Inmigrantes, Fundación de la Comunidad Valenciana (Ceim) ha organizado algunos cursos relacionados con la interculturalidad en 2006: "Curso de mediación intercultural", "Máster de mediación intercultural desde la perspectiva de género", "Jornadas de mediación social intercultural" y ha publicado en relación con el mismo tema la "Guía de educación intercultural".

Desde la investigación, la tesis doctoral realizada por Miguel Ángel Fernández Molina, que aborda la diversidad cultural en el HGUA es otra aportación en la tarea de acortar la distancia comunicativa entre usuarios y proveedores de servicios.

Por último, entre los escasos estudios dedicados a la interpretación médico-sanitaria en la provincia, se encuentran los artículos de Iliescu (2007a, 2007b) que versan sobre interpretación en el ámbito médico sanitario.

5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Es evidente que desde las administraciones públicas, las reacciones ante este fenómeno, que ya no es tan nuevo, son aún muy tímidas e insuficientes. Alguien puede pensar que con el

tiempo todo se solucionará por sí solo porque los inmigrantes ya aprenden nuestra lengua y los extranjeros comunitarios que residen aquí, si no la aprenden es porque no lo necesitan. Buena parte de estos últimos acuden a centros de asistencia privados donde hace años – quince en el caso de la clínica Vistahermosa- que se les facilita la comunicación por intérpretes fijos en plantilla.

La realidad de países tradicionalmente receptores de inmigración demuestra que las cosas no se solucionan por sí solas. El trabajo de Alexander et. Al. Recoge casos de inmigrantes que, dependiendo del ámbito de que se trate, pueden actuar como intérpretes para otros inmigrantes o necesitar servicios de interpretación; en este mismo estudio los trabajadores y amas de casa relatan que las ocupaciones de su vida cotidiana les impiden acudir a cursos de enseñanza de inglés y aquellos inmigrantes que llegaron al Reino Unido siendo ya adultos, cuentan que al llegar a edades avanzadas olvidan el inglés que aprendieron. Por otro lado, no podemos olvidar que tal y como señala Garber (1998) la *community interpreting* se caracteriza por surgir precisamente en una situación de crisis en la vida del usuario. Esto significa que el individuo se encuentra probablemente en un estado de tensión emocional que va a obstaculizar su capacidad para expresarse en una lengua extranjera para él (Barclay 2002: 503). A pesar de que la población rumana dice tener unos conocimientos altos de español, al ser consultados sobre la necesidad de intérprete en su relación con las distintas instituciones, reconocen haber sufrido en algún momento la falta de comunicación en ausencia de éste (Iliescu 2007). Por parte de los proveedores del servicio de salud, esta necesidad también se hace patente. El médico no puede zafarse de la responsabilidad de atender a un paciente; no hablar la lengua del paciente no exime al médico de responsabilidad ante un juez y el tiempo limitado del que dispone el médico, se reduce aún más al consultar a pacientes extranjeros por duplicarse los tiempos invertidos en los intentos de comunicarse.

Según señala Gómez Gil las cifras de inmigrantes tienden a consolidarse y a aumentar por lo que entendemos que la figura del intérprete seguirá siendo clave en el proceso de integración:

De esta forma, se pasará de las regularizaciones masivas y caóticas que se han vivido en los años más recientes, a los procesos de asentamiento y convivencia, que deben empezar a construirse para permitir que los importantes volúmenes de población extranjera llegados en los últimos años formen parte de nuestras ciudades sin segregaciones, marginaciones ni tensiones sociales relevantes.

Gómez Gil (2005: 21)

Desde que elaboramos esta propuesta de comunicación hasta el momento actual la autora de este texto ha tenido la ocasión de entrevistarse con distintas fuentes de cinco hospitales de la Provincia de Alicante, dos privados y tres públicos. En los tres hospitales públicos, los informantes confirman que los recursos con los que cuentan para facilitar la comunicación con pacientes extranjeros son insuficientes: "Los consentimientos informados los recibimos traducidos de Conselleria, creo que al inglés y al alemán, pero nuestros documentos internos necesitan ser actualizados en lo que se refiere al contenido y a los idiomas. Hay uno en urgencias, pero es muy antiguo" (comunicación personal de Joan Clement, 30 de marzo de 2007).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alexander, C. et al. 2004: "Access to services with interpreters: user views". ork: Joseph Rowntree Foundation. [Documento de Internet disponible en: <http://www.jrf.org.uk/bookshop/eBooks/1859352294.pdf>].

- Barclay, J. "Enfermería transcultural". 2002 (1995). *Diccionario de Enfermería*. Eds. B.S. Weller y R.J. Wells. Madrid: McGraw-Hill/interamericana de España, S.A.U. 502-508.
- Fernández Molina, M.A. 2006 *Antropología de los cuidados. Estudio de los cuidados a pacientes extranjeros hospitalizados desde la perspectiva de la enfermería transcultural*. Alicante: Consejo de Enfermería de la Comunidad Valenciana.
- Garber, N. 1998. "Community Interpretation: A Personal View". *The Critical Link 2: Interpreters in the Community. Selected Papers from the Second International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Services Settings*. Eds. R. P. Roberts et al. Vancouver, BC, Canada, 19-23 May 1998 John Benjamins.
- Gómez Gil, C. 2005. "Evolución de la población extranjera en alicante y elche" Observatorio de la inmigración en Alicante. Vicerrectorado de Extensión Universitaria. Universidad de Alicante. [Documento de Internet disponible en: <http://www.ua.es/es/estudios/seus/alacant/informes/poblextranjanielch.pdf>].
- Gómez Gil, C. 2006. "Inmigrantes en la ciudad de Alicante, 2005. Análisis de una década de cambios". Observatorio de la inmigración en Alicante. Vicerrectorado de Extensión Universitaria. Universidad de Alicante. [Documento de Internet disponible en: <http://www.ua.es/es/estudios/seus/alacant/informes/inmigrantesalicante2005.pdf>].
- Iliescu Gheorghiu, C. 2007a. "La mediación interlingüística e intercultural en contextos especializados" *Las lenguas profesionales y académicas*. Eds. E. Alcaraz, J. Mateo y F. Yus. Barcelona: Ariel. En prensa.
- Iliescu Gheorghiu, C. 2007b. "Sentido y sensibilidad en el papel del intérprete social en el ámbito médico-sanitario en la Provincia de Alicante". *Actas del Congreso internacional AESLA. Aprendizaje de lengua, uso del lenguaje y modelación cognitiva. Perspectivas aplicadas entre disciplinas, 30 de marzo-1 de abril de 2006*. Inédito.
- Instituto Nacional de Estadística (INE) (2006) *Población extranjera por sexo, comunidades y provincias y nacionalidad*. Avance del padrón a 1 de enero de 2006. Datos provisionales. [Documento de Internet publicado en: <http://www.ine.es/inebase/cgi/axi>].
- Observatorio Valenciano de las Migraciones (CeIM) "La asistencia sanitaria a la población extranjera: una necesidad y un derecho" Miradas sobre la inmigración 9. [Documento de Internet disponible en: http://ceim.net/viejaweb/ceim_home/miradas/miradas9.pdf].
- Observatorio Valenciano de las Migraciones (CeIM) "Los extranjeros y la seguridad social en la Comunidad Valenciana" Miradas sobre la inmigración 9. [Documento de Internet disponible en: http://ceim.net/viejaweb/ceim_home/miradas/miradas10.pdf].