

GOBIERNO DE NAVARRA

DESARROLLO ECONÓMICO

DERECHOS SOCIALES

HACIENDA Y POLÍTICA FINANCIERA

PRESIDENCIA, FUNCIÓN PÚBLICA,
 INTERIOR Y JUSTICIA

RELACIONES CIUDADANAS E
 INSTITUCIONALES

EDUCACIÓN

SALUD

CULTURA, DEPORTE Y JUVENTUD

DESARROLLO RURAL, MEDIO
 AMBIENTE Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

Salud despliega un servicio piloto de traducción para facilitar la comunicación con pacientes de origen extranjero

El sistema de teleinterpretación está ya disponible en diferentes servicios de Cintruénigo, Tafalla, Estella, Ansoáin, Burlada y Pamplona

Jueves, 03 de mayo de 2018

El Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea (SNS-O) ha puesto en marcha un servicio piloto de traducción simultánea para facilitar la comunicación de sus profesionales con población de origen extranjero. Se trata de un servicio telefónico de teletraducción con el que se espera generar una comunicación más cercana y efectiva con usuarios y usuarias del sistema sanitario público que tienen dificultades para comunicarse en castellano.



El consejero Domínguez asiste a una demostración de la nueva aplicación en el centro de salud de Cintruénigo.

El servicio ha comenzado a utilizarse en diez puestos de atención de Enfermería, Pediatría, Medicina General y Admisión del centro de salud de Cintruénigo. Hoy, precisamente, este centro ha sido visitado por el consejero de salud, Fernando Domínguez, para conocer el funcionamiento del nuevo sistema, acompañado de la jefa del servicio de Atención a Ciudadanos y Pacientes, Asun Rey; así como por el gerente del área de salud de Tudela, José Ramón Mora, la directora asistencial del área, Ana Carmen Jaso, y otros miembros de la dirección y profesionales del centro.

Según han destacado, el objetivo es generar una “comunicación más eficaz y resolutive” con personas que tienen dificultades con el idioma. La posibilidad de ofrecer este servicio se considera “especialmente importante en un ámbito como el sanitario, por la situación de vulnerabilidad en la que pueden estar estos pacientes y la importancia de la información que transmiten a los y las profesionales sanitarios”.

Entre los idiomas disponibles en la fase de pilotaje destacan el inglés, francés, alemán, italiano, portugués, japonés, chino mandarín, ruso, árabe, búlgaro y rumano, que vendrían a cubrir las principales necesidades que surgen en el sistema sanitario navarro. En las primeras semanas de funcionamiento, ya se ha utilizado en una treintena de ocasiones, y las lenguas más demandadas han sido el árabe, el inglés, el

rumano y búlgaro.

Este sistema se encuentra disponible también en las áreas de Urgencias pediátricas y de personas adultas del Complejo Hospitalario de Navarra (CHN) y en sus dos unidades de cuidados intensivos (UCI), en los servicios de urgencias extrahospitalarias de San Martín, Rochapea, Ermitagaña, Burlada, Tafalla y Estella, en las urgencias del Hospital “García Orcoyen”, en los centros de salud mental de La Milagrosa, Ansoáin y Buztintxuri, así como en la Dirección de Atención al Paciente, concretamente en el servicio dedicado a gestionar la Tarjeta Individual Sanitaria, ubicado en el centro de consultas Conde Oliveto de Pamplona.

Un servicio para residentes de origen extranjero, visitantes de San Fermín y peregrinos

El servicio está concebido para dar respuesta a las necesidades de tres perfiles de pacientes: los ciudadanos y ciudadanas de origen extranjero asentados en Navarra con dificultades para expresarse en castellano, las personas procedentes de otros países que visitan la Comunidad Foral, especialmente durante las fiestas de San Fermín, y los peregrinos y peregrinas del Camino de Santiago que desconocen el castellano.

Según los últimos datos disponibles en el Instituto Navarro de Estadística, correspondientes al 2016, en Navarra hay en torno a 47.000 personas empadronadas nacidas en un país extranjero de habla no hispana, la mayoría procedentes de Marruecos, Rumanía, Bulgaria, Portugal, Francia, Argelia, Brasil, China, Ucrania, Moldavia, Senegal, Nigeria, Rusia y Alemania.

Como dato ilustrativo del uso que se puede dar a este sistema, cabe destacar que en 2017 se realizaron en los servicios de urgencias del Complejo Hospitalario de Navarra un total de 1.036 atenciones a personas de origen extranjero procedentes de 55 países de habla no hispana, el 10% de ellas durante los Sanfermines (en los que atendieron en estos servicios a 108 personas de 21 nacionalidades).

En lo que respecta al Camino de Santiago, Navarra registró el año pasado un flujo de más de 40.000 peregrinos y peregrinas procedentes de países extranjeros de habla no hispana, la mayoría originarios de Francia, Italia, Estados Unidos y Alemania.

Prioridad inicial a los servicios de Urgencias y Salud Mental

Para acceder a la teletraducción, basta con que el profesional de Admisión, Medicina, Enfermería o Trabajo Social que va a atender al paciente que requiera este servicio llame a un número de teléfono y marque el código de idioma deseado. En menos de treinta segundos, se cuenta con un traductor o traductora que puede mediar en la relación a través de un teléfono dotado de altavoz, que facilita la comunicación entre las tres partes.

En el pilotaje del proyecto se ha dado prioridad a los servicios de urgencias y Salud Mental, por ser los que presentan mayores necesidades de establecer una comunicación clara y eficaz con los y las pacientes. “Si ya es importante poder entendernos en el transcurso de una visita médica, resulta crucial en casos de urgencias de cualquier tipo”, ha indicado Rey. Tras una primera fase de prueba y la correspondiente evaluación, se valorará la extensión del servicio a toda la red sanitaria, ajustándose a las necesidades y demandas de cada centro.

El servicio pretende responder al derecho de los y las pacientes a recibir una información comprensible en materia de salud, de acuerdo a la [Ley Foral 17/2010](#). Se enmarca también entre las acciones impulsadas desde el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea para ofrecer un trato más cercano y humano, de acuerdo a la nueva Estrategia de Humanización del Sistema Sanitario de Navarra.