

## InterHealth

### Competencias Interculturales de los Profesionales de la Salud

Contrato número: 2016-1-EL01- KA202-023538

Erasmus+ project, Asociaciones estratégicas para la formación profesional



1

### Producto Intelectual 1

#### *RESUMEN EJECUTIVO DE*

#### *INFORME FINAL DEL ESTADO DE LA CUESTIÓN:*

#### *CONTEXTO ANÁLISIS, NECESIDADES Y RECOMENDACIONES*



El reciente auge de la migración en los países europeos y en los países socios del proyecto Interhealth en particular, ha cambiado la homogeneidad de la población y ha traído grandes cambios socioeconómicos en todos ellos. La reciente ola migratoria masiva marca grandes cambios en la sociedad que afectan la composición de la población, el mercado de trabajo, las percepciones sociales y el mosaico cultural, así como las necesidades de los pacientes y sus familiares en relación con los servicios de salud. Esos cambios crearon una gran necesidad para la provisión de servicios médicos a las personas con diferencias tales como diferencias culturales, valores y creencias. Además, Grecia y España tienen que hacer frente a la crisis económica actual y la gran oleada de inmigrantes que contribuye al problema ya existente. Las llegadas sucesivas de migrantes tienen un impacto directo en los servicios de salud. Todos los países socios, incluso aquellos con un sistema de salud altamente desarrollado, reportan una falta estructural de condiciones de marco-estructura para ofrecer cuidados y tratamiento intercultural/transcultural profesional.

En cuanto a las necesidades de los inmigrantes refugiados y grupos culturalmente diversos de personas en general, la investigación del proyecto Interhealth mostró que las necesidades más importantes son las necesidades de vida seguidas por las necesidades de comunicación, el acceso a servicios de salud y la integración social. Los inmigrantes y los refugiados también se enfrentan a problemas de burocracia administrativa, barreras de clase social y también luchan con experiencias traumáticas. También reportan mala calidad de vida y pobre sensación general de vitalidad y bienestar mental. Muchos inmigrantes y refugiados se perciben a sí mismos como "extraños" al sistema de atención de la salud, exigiendo así una igualdad en el nivel de tratamiento y en las cuestiones estructurales. Otras necesidades o dificultades de salud de la experiencia de grupos culturalmente diversos son: necesidad de confianza en los profesionales de la salud, necesidades de información y educación, necesidades de autocuidado, necesidades de participación en el régimen terapéutico, necesidades de cumplimiento del régimen terapéutico y necesidades de adopción de conductas saludables.

2

Tanto los resultados cuantitativos como cualitativos de las investigaciones indican que cuando los inmigrantes acceden a los servicios de salud se enfrentan no sólo a muchas cuestiones administrativas, sino también a las conductas de los miembros del personal que involucra a veces estereotipos, desprecio y, en casos extremos, racismo. Muchos inmigrantes se sienten discriminados porque su país de origen es diferente en varios aspectos, como la burocracia, la seguridad social o las diferentes relaciones entre hombres y mujeres. Además, los problemas de incomprensión que suelen emerger en la superficie se atribuyen principalmente a la falta de conocimiento de las diferentes culturas por parte de los profesionales de la salud.

Con respecto a las actividades educativas interculturales en los países socios, los resultados de la investigación revelan que el 56% de los participantes griegos, el 52% de los participantes austríacos y el 79% de los profesionales de la salud franceses nunca habían participado en ningún programa de desarrollo intercultural. Respecto a actividades, en todos los países los encuestados declararon que les gustaría participar en



más actividades de este tipo. (90% España, 72% franceses, 56% Austria y 86% Grecia). Su motivación se deriva de sus necesidades diarias -especialmente en el sector público y hospitales públicos- relacionadas con los servicios básicos de atención (por ejemplo, transfusión de sangre, parto, embarazo, cuidado de niños, medicamentos, tratamientos fuertes, problemas de idioma, etc.).

Los principales obstáculos para la no participación de profesionales de la salud en las actividades de competencias interculturales son: información insuficiente sobre la disponibilidad de programas de desarrollo de competencias interculturales, falta de tiempo debido a obligaciones personales o familiares y falta de apoyo del personal administrativo del servicio de salud donde trabajan. Estos problemas son comunes en todos los países, pero en la mayoría de los países socios, los participantes desean más actividades educativas interculturales.

Seminarios, conferencias (donde los profesionales presentan los resultados de la investigación y discuten temas de cuidado intercultural) y métodos de aprendizaje autónomo (Estudios personales, artículos, libros, etc.) son las actividades más importantes en la educación intercultural en la mayoría de los países. En general, los participantes estaban satisfechos de los cursos en los que habían participado.

Todos los informes nacionales de los países socios concluyen que las TIC / dispositivos móviles pueden ofrecer un acceso más amplio a la información y a la formación. Podrían ser útiles tanto para los inmigrantes como para los profesionales de la salud, facilitando la comunicación y la comprensión mutua mientras se realiza el diagnóstico y tratamiento adecuados y se garantiza la alta calidad de los servicios de salud.

---

3

Por otra parte, la investigación de Interhealth mostró que los cursos de E-learning (cursos online) eran muy raros como actividad intercultural en todos los países socios (10% Grecia, 2% Austria, 0% Francia, 5% España). En lo que respecta a la tecnología móvil o el uso de herramientas de TIC, los profesionales, reportan gran falta de información sobre la formación o la educación a través de tales medios.

También es importante señalar que pocos métodos de enseñanza no formal se utilizan, como la musicoterapia, juegos de rol, teatro, discusión-debates, programas de desarrollo del lenguaje y juegos para aprender a escuchar a otros.

Todos los problemas a los que se enfrentan los profesionales de la salud al brindar atención a pacientes procedentes de diferentes orígenes culturales hacen que se sientan limitados en la prestación de atención y, a menudo, experimentan sentimientos de inadaptación y rechazo. La formación sobre competencias interculturales para profesionales de la salud no es común y no es generalizada.

En los países participantes se describieron varias iniciativas de buenas prácticas para el desarrollo intercultural de los profesionales de la salud y la provisión eficaz de atención intercultural dentro de los servicios de salud. En la mayoría de los países, las buenas prácticas en el desarrollo de las competencias interculturales están vinculadas a los esquemas de mediación sanitaria y a la interpretación lingüística. Las buenas prácticas



también abordaron las barreras de comunicación en la atención de la salud entre inmigrantes y profesionales de la salud que utilizan diferentes recursos, incluyendo diccionarios, imágenes, imágenes y pictogramas, herramientas de traducción simultánea, etc.

Todos los informes de los cuatro países socios (España, Francia, Austria y Grecia) representan las brechas existentes en educación y formación, en los métodos educativos utilizados para la formación de profesionales de la salud en competencias interculturales y en el uso de tecnología móvil para la formación de los profesionales sanitarios. De la ausencia del no desarrollo de estas competencias interculturales resulta en una mala adquisición de habilidades de comunicación y una comunicación ineficaz entre profesionales de la salud y las personas o grupos. La necesidad de una mejor e integrada educación de los profesionales de la salud en temas interculturales /transculturales es más urgente que nunca debido a la nueva recomposición de la población.

En conclusión, el proyecto Interhealth mostró que la mayoría de las necesidades de atención de la salud de grupos culturalmente diversos de personas, así como las necesidades educativas de los profesionales de la salud son similares en los países europeos participantes que abre el camino para futuras colaboraciones entre países.

Con base en los resultados de la investigación actual del proyecto Interhealth, las principales propuestas pueden resumirse como sigue:

Los reducidos porcentajes de la participación de los profesionales de la salud en actividades de educación intercultural en todos los países socios sugieren que debería centrarse en el parámetro de "hospitales amigables a los inmigrantes", aumentando la sensibilización del personal y las competencias interculturales y educando a los mediadores. Por otro lado, los altos porcentajes de profesionales de la salud en la intención de participar en actividades educativas interculturales demuestra lo importante que es para ellos ser competentes en el cuidado de grupos de personas culturalmente diversas. Por lo tanto, el tema de "Competencia intercultural/transcultural" como tema transversal debe fluir en cada programa nacional de educación en el sector de la salud.

Se requiere una educación estandarizada en el campo de competencias interculturales destinada a los trabajadores de la salud. Las respuestas de las entrevistas sugieren que la salud y la enfermedad / enfermedad desde una perspectiva intercultural, la comprensión de la salud y la enfermedad / enfermedad en diferentes países, la atención de la salud en una sensibilidad cultural, expresar el dolor en diferentes culturas y la relación entre salud y migración deben ser temas relevantes de currículo. Como reveló la investigación, una comunicación eficaz con una población inmigrante es la escucha activa y la empatía por lo que estos deben ser los principales objetivos en un plan de estudios educativo. Aparte de las habilidades interpersonales y de comunicación, un currículo eficaz debe tener como objetivo el desarrollo de habilidades para el cumplimiento efectivo de grupos culturalmente diversos, así como las habilidades de diagnóstico y consejería-asesoría. Los participantes en la investigación de Interhealth indicaron que tienen una gran necesidad de aprender cómo tratar los dilemas éticos, y

cómo tratar sus propios sentimientos negativos tales como discriminación o sensaciones racistas. Declararon que desean conocer los estereotipos existentes sobre otras culturas y cuáles son las similitudes y diferencias entre ellas.

El hecho de que los profesionales de la salud de los países socios hayan declarado que desearían que se utilizasen más técnicas de educación no formal en su educación intercultural demuestra que es esencial aplicar tales métodos, tanto en los aspectos formales como en los no formales y programas educativos continuos sobre el desarrollo de las competencias interculturales.

El uso de la tecnología móvil para el proceso de formación de los profesionales de la salud y el desarrollo de una plataforma en línea en el contexto del proyecto actual es un verdadero desafío. Sin duda la tecnología móvil puede ayudar a los profesionales de la salud a superar los obstáculos, participar en programas educativos y mejorar sus habilidades para ofrecer un servicio de calidad y sensible a las necesidades de grupos culturalmente diversos.

