

VINALOPÓ SALUD ATENCIÓN AL PACIENTE EXTRANJERO



DESCRIPCIÓN:

Vinalopó Salud es una organización formada por Ribera Salud y Asisa que se encarga de la gestión sanitaria pública del Departamento de Salud del Vinalopó.

Vinalopó Salud se encarga de la prestación de una Atención Sanitaria Integral, que comprende la Asistencia Especializada y la Asistencia en Atención Primaria. Presta servicio a una población de más de 150 000 habitantes de los municipios de Crevillent, Aspe, Hondón de las Nieves, Hondón de los Frailes y parte de la ciudad de Elche.

Para prestar asistencia a estos municipios asume la gestión del Hospital del Vinalopó y los Centros de Atención Primaria de cada localidad.

CONTEXTO:

El Departamento de Salud del Vinalopó, por su condición geográfica, debe hacer frente a la diversidad cultural de la población de la zona y atiende a pacientes extranjeros comunitarios, no comunitarios y sus familias. En ocasiones, estos pacientes tienen dificultades con el castellano y la falta de comprensión del idioma puede suponer una barrera de comunicación con el personal sanitario.

Para mejorar esta situación, el Departamento de RRHH incorporó a una profesional en el Servicio de Admisión y Gestión de pacientes con formación de postgrado en mediación intercultural y bilingüe en francés.

Esta trabajadora se encarga de la traducción simultánea con pacientes y familiares extranjeros no comunitarios de habla francesa (argelinos, nigerianos, etc.), además de proporcionar ayuda durante toda su estancia hospitalaria, en el caso de que así lo necesiten.

Asimismo el Servicio de Admisión y Gestión de pacientes cuenta con profesionales con formación en los siguientes idiomas: inglés, alemán, lituano y ruso, además de francés.

OBJETIVOS PLANTEADOS:

El principal objetivo planteado con esta medida es el de mejorar la comunicación y la atención prestada al paciente y familiares extranjeros comunitarios y no comunitarios.

ACCIONES REALIZADAS:

Con la intención de mejorar la comunicación y la atención prestada a esas personas de diferentes procedencias, se contrató a una trabajadora con formación específica en mediación intercultural, así como a personal con dominio de idiomas para el Servicio de Admisión y Gestión de Pacientes.

La atención personalizada a pacientes con estas condiciones de interculturalidad se realiza de lunes a viernes.

RESULTADOS OBTENIDOS:

El colectivo en el que repercute esta acción son pacientes y familiares de pacientes extranjeros. Se trata de ofrecer una atención completa y de la máxima calidad al paciente, incluyendo la posibilidad de comunicación en su idioma, que mejore el proceso desde la recepción del paciente hasta la propia atención médica.