

Las ventanillas europeas de información sanitaria como herramienta de apoyo a la comunicación médico- paciente en del Hospital Regional Universitario Carlos Haya.

Dueñas Fuentes, JR¹; Mojarro Morales, M²; Sánchez Gómez B¹; Reca Bueno, I¹; Cañón Campos, J³.

ORGANIZACIÓN U ORGANIZACIONES DE LOS AUTORES:

¹Subdirección de Atención al Usuario.²Subdirección de Calidad.³Dirección de Innovación y Desarrollo. Hospital Regional universitario Carlos Haya.

ANTECEDENTES/OBJETIVOS:

El incremento en el número de pacientes procedentes de otros países en Andalucía ha hecho que el Hospital Regional Universitario Carlos Haya adopte medidas para que la atención a estos ciudadanos sea ágil y efectiva, mejorando la comunicación medico-paciente a través de un servicio de traductores "Ventanilla Europea de Información Sanitaria" (VEIS).

MÉTODO:

Puesta en funcionamiento del Servicio VEIS en el mes de mayo del 2005. El servicio se realiza tanto de forma presencial en urgencias, UCI, hospitalización y consultas externas; y telefónicamente (conversación a tres) en el servicio de urgencias. A través de una aplicación informática se recoge la actividad, que con carácter mensual se explota en cuadro de mando diseñado al respecto. Pueden acceder tanto los profesionales del hospital, como los propios usuarios y/o familiares, a través de un teléfono específico instalado para ello, o mediante presencia física en los mostradores de las ventanillas, ubicados en las entradas de cada uno de los pabellones del complejo hospitalario(5 mostradores). El horario presencial abarca desde 9:00h. hasta las 19:00h de lunes a viernes, y el telefónico de 8:00 h a 22:00h de lunes a domingo.

El servicio es prestado por Mediadores Interculturales, profesionales que además de la traducción propiamente dicha, disponen de habilidades y conocimientos, que ayudan a disminuir las "barreras culturales" que afectan a la relación medico-paciente, facilitando la comunicación en la atención del proceso asistencial.

RESULTADOS:

De enero a septiembre (a.i.) del año 2.006, se han realizado 3885 traducciones presenciales, de cuales 2208(56%) se efectuaron en plantas de hospitalización, 1036 (26%) en consultas externas, 379 (9%) en urgencias y 262(6%) en UCI.; siendo la media mensual de 432. La atención telefónica recibió 657 solicitudes de atención de urgencias, de las cuales 284(43%) fueron del idioma ingles, 243(36%) del árabe, 86(13%) del alemán, 27(4%) del chelja, y 17(2%) del frances; siendo la media mensual de 73 llamadas de conversaciones a tres.

CONCLUSIONES: La información que nos trasmite el personal que presta el servicio, y los profesionales sanitarios que lo utilizan es muy positiva. Asimismo su puesta en funcionamiento fue bien valorada por las asociaciones de inmigrantes y consulados presentes en la provincia de Málaga. Actualmente estamos en fase de diseño de un estudio cualitativo para la medición de la evaluación de la calidad percibida por los pacientes, así como para evaluar la efectividad del servicio como herramienta de apoyo a la comunicación medico-paciente, a llevar a cabo en los próximos meses.

info@aeets.org



<http://www.aeets.org/>