

MEMORIA PROYECTO MEDIACIÓN SOCIOSANITARIA INTERCULTURAL

Estrategia de humanización y creación de entornos de confianza

30 ENERO 2023

**COMISIÓN HUMANIZACIÓN
HOSPITAL UNIVERSITARIO PONIENTE
SERVICIO DE MEDIACIÓN SOCIOSANITARIA**



ÍNDICE

JUSTIFICACION:	3
PLANIFICACIÓN Y/O CRONOGRAMA, ENFOQUE	4
DESARROLLO Y EJECUCIÓN	5
DESPLIEGUE	6
RESULTADOS	6
EVALUACIÓN Y REVISIÓN	8
CARÁCTER INNOVADOR	10
DIVULGACIÓN	10
NIVEL DE APLICABILIDAD	11

JUSTIFICACION:

La comarca del Poniente almeriense es receptora de población migrante, con orígenes muy diversos y unas características muy concretas en lo relacionado a las prácticas de salud.

La creciente diversidad cultural en nuestra comarca manifiesta la relevancia de prácticas de Mediación Sociosanitaria Intercultural (a partir de ahora MSSI) en el ámbito hospitalario con el fin de garantizar una comunicación eficaz entre los profesionales y estos pacientes, eliminando las barreras idiomáticas y culturales que dificultan un diagnóstico certero, la relación y adherencia terapéutica y la continuidad asistencial

El porcentaje de población extranjera es superior al 28%, llegando al 60% en algunos núcleos como es el caso de Las Norias de Daza. La natalidad por nacimientos de madres extranjeras es superior a la andaluza y provincial. Esto se debe a la gran proporción de mujeres extranjeras de manera que, en Hospital Universitario Poniente, alrededor de un 50% de los partos que se producen, son de mujeres de origen extranjero.

Desde el año 2020, el Hospital Universitario de Poniente es el único centro hospitalario público de la provincia que ofrece la MSSI.

Los principales determinantes sociales de salud identificados por las distintas Unidades de Gestión Clínica, sobre los que podemos actuar desde una estrategia de interculturalidad son:

1. Existencia de población itinerante
2. Hábitos y práctica de salud muy diferenciadas
3. Nivel educativo
4. Periplo y ruta migratoria
5. Red de apoyo
6. Contexto socioeconómico
7. Perspectiva de género
8. Diferencias idiomáticas y culturales

Mientras que las barreras detectadas son las siguientes:

- En los profesionales: distancia social, capacidades comunicativas deficientes, valores culturales, expectativas para con el pacientes y prejuicios.
- En los pacientes: Impacto económico de la enfermedad, rechazo al diagnóstico y proceso terapéutico, creencias populares que dificultan la adherencia, experiencias negativas previas, su percepción de la salud y la enfermedad, y nivel socioeducativo.

El reto que afrontamos nos obliga a liderar un cambio de cultura organizacional siendo el objetivo de nuestro proyecto el de mejorar la accesibilidad equitativa a la atención sanitaria, el proceso y continuidad asistencial de nuestros pacientes con barrera, para alcanzar una atención centrada en el paciente y en los profesionales.

PLANIFICACIÓN Y/O CRONOGRAMA, ENFOQUE

La creación del proyecto y el Algoritmo de derivación al Servicio de MSSI (Anexo 1) se inicia en febrero del 2020. Durante este primer año, el objetivo principal, además de la atención al paciente con barrera, es dar a conocer a los profesionales del centro hospitalario la existencia del Servicio de MSSI brindándoles la posibilidad de mejorar la comunicación con sus pacientes. De igual modo, se pretende demostrar la pertinencia del proyecto y mostrar una Mediación formal, profesionalizada y adaptada a las circunstancias epidemiológicas del momento, priorizando la educación sanitaria y la seguridad del paciente y profesional, sin olvidar crear entornos de confianza y la toma de decisiones compartida.

Durante los años 2021- 2022, seguimos en la misma línea de actuación que el año anterior pero además se puso el foco sobre la divulgación, docencia e investigación, para dar a conocer los resultados obtenidos y la necesidad de implantación del perfil de la MSSI en el SSPA (Sistema de Salud Público Andaluz).

Durante este periodo el reto era afianzar el enfoque humanizador de la atención a la población inmigrante y al profesional, siendo la relación de la Mediadora con unos y otros

clave para lograr nuestro objetivo, desde la relación de confianza y la amabilidad del trato hasta la mejora de la competencia cultural de los profesionales.

Para el año 2023, además, queremos avanzar en la transferencia del conocimiento publicando en la comunidad científica y dando a conocer el enfoque proactivo, tanto preventivo como educador y reactivo de la MSSSI como estándar de calidad asistencial imprescindible desde el punto de vista de la humanización del cuidado, seguridad y experiencia del paciente y de sus cuidadores

DESARROLLO Y EJECUCIÓN

El proyecto de MSSSI del Hospital Universitario Poniente es un proyecto dinámico que se adapta a los cambios, avances y necesidades tanto a nivel organizacional, como de profesionales y pacientes.

El desarrollo se inició en el año 2020 y sigue en plena extensión para garantizar el acceso equitativo a la atención sanitaria, la transferencia segura de la información de salud, fomentar el respeto a las preferencias de los pacientes según sus necesidades y expectativas desde la calidad y calidez del trato, sin obviar la perspectiva de género; y evitar los riesgos psicológicos de los profesionales que deben afrontar las dificultades que supone la atención a pacientes migrantes con barrera idiomática y sociocultural.

La solicitud de intervención en Mediación se cursa a través de la Interconsulta, documento formal en soporte informático creado desde la historia clínica del paciente que permite a su vez garantizar la coordinación, multidisciplinariedad, una atención integral y la continuidad asistencial.

La actuación consiste en dar apoyo al profesional para completar la historia clínica y anamnesis, informar al paciente del diagnóstico, consensuar y explicar el tratamiento y asegurar la continuidad del cuidado, entre otros, teniendo en cuenta el contexto cultural y socioeconómico, y realizando a su vez una labor de detección precoz de situaciones de vulnerabilidad para derivar el caso al profesional pertinente cuando el caso así lo requiere.

La atención se presta de lunes a viernes en horario de mañana de 08 a 15h, en diversos idiomas: árabe, francés, inglés y alemán.

La modalidad de atención es presencial o telefónica, si bien durante la fase de confinamiento, se priorizaron las actuaciones telefónicas para minimizar al máximo el riesgo de contagio entre pacientes y profesionales.

Con el fin de fomentar el cambio a nivel organizacional y relacional, aportando, además, la perspectiva de la interculturalidad a las diferentes estrategias que se llevan a cabo en el centro hospitalario, la Mediadora es miembro del Comité Técnico de Humanización, de la Comisión de Seguridad del Paciente y de la Comisión de Violencia de Género.

Para garantizar la coordinación internivel e intersectorial, nuestra Mediadora participa en las Comisiones y Mesas de Inmigración y Salud en Atención Primaria y las Áreas de Servicios Sociales de diversos Ayuntamientos.

DESPLIEGUE

Los recursos previstos para la ejecución del Proyecto de la MSSI abarcan:

- Recursos humanos: Mediadora sociosanitaria, con titulación sanitaria y amplia experiencia y conocimientos en mediación, humanización de la atención sanitaria, salud y migraciones, educación de la salud; y conocimiento de varios idiomas (castellano, árabe, francés, inglés y alemán).

- Recursos informáticos y de telefonía móvil: soporte y sistema informático, Programa Ariadna, a través del cual se cursan las solicitudes (Hoja de Interconsulta) para la actuación de la MSSI. Es a su vez la fuente de verificación de la mayoría de los indicadores establecidos para la evaluación del proyecto.

El soporte de telefonía móvil será necesario para aquellas intervenciones no programadas y/o que requieren una actuación inmediata o urgente.

RESULTADOS

- Año 2020:

Se realizan 631 actuaciones, siendo el área de Consultas Externas la que más demanda registra, sobre todo en las especialidades de Obstetricia (35%) y Ginecología (17,5%).

En el Área de Hospitalización la asistencia se presta con más frecuencia en Neumología (35,6%) y Obstetricia (16%).

Por sexo, el porcentaje de mujeres atendidas alcanza el 70,5%. La prestación asistencial en el Hospital de Poniente integra la perspectiva de género como herramienta de detección precoz de situaciones de vulnerabilidad que afectan mayoritariamente a la mujer inmigrante; y elemento básico para la educación, promoción sanitaria y el empoderamiento de la mujer inmigrante con barrera.

- Año 2021:

Se realizan 965 actuaciones, el 92% de éstas fueron presenciales. El área de Consultas Externas es la que más demanda registra (63,3%), sobre todo en las especialidades de Obstetricia (40%) y Ginecología (14%) pero también en Pediatría (6%), Nefrología (6,5%) y Urología (4,3%).

En el Área de Hospitalización (22,5% del total de las actuaciones), la asistencia se presta con más frecuencia en Pediatría (22%), Unidad de Trabajo Social (12%) y Salud Mental (11%).

Por sexo, el porcentaje de mujeres atendidas alcanza el 67%.

Como indicador que evalúa la continuidad asistencial, se realizaron 108 intervenciones al alta hospitalaria.

Por último, la recogida de datos y resultados obtenidos junto con la necesidad de consolidar el perfil de la Mediación en nuestro centro hospitalario hacen necesaria la convocatoria de una oferta de empleo público para una plaza de Técnico Especialista de MSSI.

- Año 2022: (El análisis cuantitativo se realizará durante el primer semestre del año actual)

A finales de este año, se publica en BOJA (Boletín Oficial de la Junta de Andalucía) la resolución que aprueba la lista de aspirantes que han superado el concurso-oposición.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

La evaluación anual se lleva a cabo durante el primer semestre de cada año; no obstante, la recogida de datos se realiza diariamente a través del sistema informático y manualmente mediante registros realizados por la propia mediadora. Estas fuentes de verificación son las que permiten la medición de los indicadores creados para la evaluación semestral del proyecto.

El periodo de análisis está comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del año anterior.

Se realiza en programa Excel un análisis cuantitativo descriptivo de las variables categóricas calculando medidas de frecuencias y porcentajes, y las Hojas de Interconsultas cursadas.

En el cuadro de indicadores (Anexo 2), se detallan objetivos, enunciado de indicadores, las fuentes de información, las personas responsables del seguimiento, así como el cronograma de actuación.

Para conocer la satisfacción del paciente y profesionales con el recurso de MSSI en el Hospital Universitario Poniente se realizó una investigación cualitativa descriptiva fenomenológica para describir experiencias. Para ello, se usaron entrevistas semiestructuradas y análisis de contenido. La muestra del estudio estuvo formada por pacientes que fueron atendidos en el Hospital de Poniente: atención en consultas, hospitalización o urgencias; y por profesionales de unidades de Pediatría, Nefrología, Neumología y Ginecología, y la Mediadora. Los pacientes eran de la zona de influencia del Hospital de Poniente (El Ejido, Almería), cuya estancia fuera a través del Servicio de Urgencias, Consultas Externas o como ingreso programado.

Se incluyeron ocho participantes en el estudio, tres hombres y cinco mujeres. Los pacientes estaban uno ingresado, y dos en consultas. Profesionales: dos enfermeras de los servicios de Pediatría y Obstetricia y Ginecología, una auxiliar de enfermería, un médico de familia del servicio de Urgencias y la Mediadora Sociosanitaria.

Para la recogida de datos, éstos fueron recopilados durante los meses de marzo y abril de 2020 con una entrevista semiestructurada, realizada durante el segundo semestre del año 2021, con preguntas abiertas para focalizarnos en aquellos aspectos más relevantes de la experiencia.

Los pacientes pensaban que la comunicación es importante para el intercambio de información, la toma de decisiones durante el proceso asistencial, o simplemente para decidir cuál es el mejor recurso para usar en el domicilio al alta, por ejemplo, una silla de ruedas o muletas. Viven la comunicación como algo importante porque obtienen información actualizada de resultados de pruebas y esto les ayuda a aprender cómo interpretarlas, aunque reconocían que había veces que los médicos no se explicaban bien o usaban un lenguaje con “alto nivel y palabras raras”.

Los profesionales consideraron que es importante dar explicaciones sobre los cuidados y el tratamiento para garantizar la continuidad y seguridad del paciente. Se sienten mejor cuando tienen garantía de que los pacientes han entendido todo y saben lo que deben hacer y cuándo acudir si aparecen signos de alarma.

Con relación a la comunicación como elemento para expresar sentimientos y dudas, los pacientes daban mucha importancia a la comunicación durante su estancia porque quieren sentirse escuchados y comprendidos. Durante la estancia, manifestaron que tienen libertad para expresar demandas, dudas, necesidades, aunque encontraron dificultad para hacerlo algunas veces, porque son conscientes de que no los iban a entender. Valoraron como positivo la cercanía, el contacto físico, la mirada o cualquier signo de afectividad que recibieron durante la atención.

La Mediadora expresó que su labor consiste en tender puentes entre el paciente y el profesional, no solo cuando existe barrera idiomática sino también cuando hay un choque cultural. Manifestó que, en esta situación, crear una “alianza terapéutica” era uno de sus objetivos. Mientras que los profesionales destacaron la importancia de saber lo que piensan los pacientes e interpretar su lenguaje no verbal.

La experiencia durante la comunicación como elemento motivador para el paciente y el profesional reveló que estos alaban la disponibilidad y la celeridad con la que la Mediadora responde a la demanda recibida sea de forma programada o urgente. Pero uno y otros, lamentan que no haya atención en Mediación en horario de tarde.

Por otro lado, los pacientes se muestran satisfechos con el recurso de MSSSI, la accesibilidad al mismo y tienen una buena percepción en cuanto al trabajo en equipo de los profesionales.

Por último, los profesionales reconocen que la labor en MSSSI juega un papel fundamental para la mejora de la calidad asistencial de pacientes migrantes y de su estado de salud además de un trato equitativo.

CARÁCTER INNOVADOR

El enfoque innovador del Proyecto que presentamos viene determinado por el firme propósito de poner en valor la labor de la Mediación Sociosanitaria Intercultural, abogando desde el principio por la inclusión en plantilla del profesional y así garantizar la continuidad del recurso, del que se benefician pacientes y profesionales.

Otro elemento a destacar de nuestro enfoque novedoso es que, lejos de una mediación informal que pone en riesgo la intimidad del paciente y el entorno de confianza necesarios en toda actuación asistencial, nuestra mediadora es un profesional con titulación sanitaria, experta en educación y promoción de la salud y con experiencia previa en el ámbito sanitario y social. Esto ha resultado primordial para el trabajo en equipo con los profesionales asistenciales y no asistenciales, haciendo más ágil la atención in situ.

Además, nuestra mediadora domina varios idiomas (árabe, francés, inglés, alemán y castellano) con lo cual podemos abarcar al máximo de población migrante con barrera idiomática.

Por último, además de la atención directa a pacientes y profesionales, la labor de Mediación en nuestro centro hospitalario se desarrolla en otros ámbitos como el de docencia, investigación y divulgación.

DIVULGACIÓN

Las funciones en esta materia se desarrollan como actividades de transferencia del conocimiento:

Actividades docentes (en materias de Humanización en contextos de vulnerabilidad, salud y migración, y comunicación con migrantes en contextos de salud) para alumnos del

Grado de Enfermería y Fisioterapia de diferentes universidades nacionales, públicas y privadas; alumnos de Formación Profesional, rama sanitaria; impartición de seminarios para profesionales sanitarios y sesiones hospitalarias para mejorar las competencias culturales de los mismos.

Investigación: Participación como ponente y/o congresista en Congresos Internacionales y Jornadas de Humanización, Seguridad del Paciente, entre otros.

Divulgación: Difusión para dar a conocer nuestro Proyecto de MSSI en centros educativos y universitarios, en medios de prensa, redes sociales, portales oficiales de la Junta de Andalucía, etc.

NIVEL DE APLICABILIDAD

El Proyecto de Mediación Sociosanitaria Intercultural del Hospital Universitario Poniente perteneciente al SSPA (Servicio de Salud Público Andaluz) ha logrado sus objetivos resultando beneficiada la población destinataria (pacientes con barrera y los profesionales).

La continuidad del mismo es otro elemento a destacar, siendo de suma importancia por parte del hospital mantener este proyecto y la perspectiva intercultural. De igual modo que los resultados en salud están teniendo un efecto duradero evitando recaídas, consultas repetidas por el mismo motivo, errores de medicación y la adherencia al tratamiento.

Nuestro proyecto ha generado otros proyectos con enfoque multicultural dentro del Plan Estratégico de Humanización “Poniente Contigo” del centro hospitalario, como es “ERCA (Enfermedad Renal Crónica Avanzada) Multicultural”.