

22

Reunión Anual de la  
**Sociedad Española  
de Urgencias de Pediatría**

**"EL FUTURO, NUESTRO PRESENTE"**

11, 12 y 13 de Mayo 2017  
**SANTANDER**



# “¿DÓNDE VAS? MANZANAS TRAIGO”. COMUNICACIÓN EN URGENCIAS CON PACIENTES EXTRANJEROS.

O. Larrañaga Alustiza, U. Jimenez Belastegui, N. Ovelar Zubiaga, P. Álvarez García, I. Gorostiza Hormaetxe, I. Goienetxe Muñoz.

Hospital Universitario de Basurto



# 22

Reunión Anual de la  
**Sociedad Española  
de Urgencias de Pediatría**

**"EL FUTURO, NUESTRO PRESENTE"**

11, 12 y 13 de Mayo 2017  
**SANTANDER**



## OBJETIVOS:

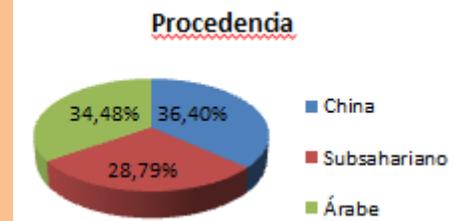
- Averiguar problemas lingüísticos y/o culturales a los que se enfrentan los pediatras y el paciente y/o su familia
- Herramientas para resolver dichos problemas

## METODOLOGÍA:

- Análisis descriptivo de encuestas anónimas realizadas a familiares de pacientes extranjeros y pediatras
- Tiempo de duración del estudio: 5 semanas
- Criterios de inclusión: familiares > 18 años de procedencia árabe, subsahariana o china

Se atendieron 1.718 urgencias en ese periodo

- 92 pacientes cumplían criterios de inclusión
- La encuesta se realizó a 70 pacientes



# 22

Reunión Anual de la  
**Sociedad Española  
de Urgencias de Pediatría**

"EL FUTURO, NUESTRO PRESENTE"

11, 12 y 13 de Mayo 2017  
SANTANDER



## RESULTADOS

### FAMILIARES

- **65,7 %** encontró problemas:
  - IDIOMA 73,7 %
  - LENGUAJE TÉCNICO 73,7 %
  - POCA EXPLICACIÓN 73,7 %
  - DIFICULTAD PARA RECONOCER 73,7 %
  - DIFICULTAD DEL PEDIATRA 73,7 %
- **78,9 %** ENTENDERLES

### PEDIATRAS

- **80 %** encontró problemas:
  - **20 %** ENTENDERLES

**NO CORRELACIÓN  
ENTRE PERCEPCIÓN:**

**ÍNDICE DE KAPPA  
0,119**

Problemas de comunicación según procedencia (*en 4 ocasiones no sabemos procedencia*):

- Árabe: en 19 de 23 ocasiones
- China: en 15 de 24 ocasiones
- Subsahariana: en 9 de 19 ocasiones

# 22

Reunión Anual de la  
**Sociedad Española  
de Urgencias de Pediatría**

"EL FUTURO, NUESTRO PRESENTE"

11, 12 y 13 de Mayo 2017  
SANTANDER



## RESULTADOS

El **26,1 %** de los pacientes acudieron con acompañante de habla española

En el **66,7 %** de las ocasiones se entregó hoja informativa y en un total del **38 %** estaban en su idioma

- CHINA: en 16 de 24 ocasiones (5 en idioma de procedencia)
- ÁRABE: en 15 de 23 ocasiones (7 en idioma de procedencia)
- SUBSAHARIANO: en 11 de 19 ocasiones (4 en idioma de procedencia)

**EL SERVICIO DE TRADUCCIÓN TELEFÓNICA  
SIMULTÁNEA SE UTILIZÓ EN UNA OCASIÓN**

22

Reunión Anual de la  
**Sociedad Española  
de Urgencias de Pediatría**  
"EL FUTURO, NUESTRO PRESENTE"

11, 12 y 13 de Mayo 2017  
SANTANDER



## CONCLUSIONES

- Los problemas de comunicación con los pacientes extranjeros son frecuentes
- Los profesionales utilizamos escasas herramientas para intentar facilitar la comunicación
- Existe déficit en la formación de los profesionales para abordar esta problemática

