

# DECÁLOGO DE BUENAS PRÁCTICAS

## MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN SALUD

### FORMACIÓN

1

**Conocer dos idiomas o culturas no es suficiente.** Los profesionales pueden formarse en traducción e interpretación, psicología, trabajo, integración o educación social y especializarse en mediación.

### COMPETENCIAS

2

Manejar la **jerga** y procedimientos sociosanitarios, saber documentarse y trasladar el **lenguaje no verbal**. Dominar las **estrategias y modalidades de interpretación**, la toma de notas y la memoria a corto plazo. Conocer el proceso de mediación y técnicas de resolución de conflictos.

### FUNCIONES

3

✓ Interpretación lingüística, fomentar vínculos y autonomía, facilitar recursos, resolver conflictos y ayudar a reconocer los derechos de las personas.

✗ Facilitar información médica sin la presencia del personal sanitario, ejercer tareas de trabajo social o hacer traducciones escritas.

### DEONTOLOGÍA

4

**Exactitud y fidelidad** en la interpretación. No omitir ni añadir información (si es imprescindible se informa a los interlocutores). **Confidencialidad**. **Imparcialidad**. Excepto cuando se vulneran los derechos de un interlocutor. **Neutralidad**. Evitar aconsejar o dar opiniones personales, pero sin perder la empatía.

### ANTES DE LA CONSULTA

#### Si eres mediador...

- Identifícate y explica tu papel.
- No improvises, prepara la intervención.
- Confirma que los interlocutores autorizan tu presencia.

5

#### Si trabajas con mediadores...

- Identifica quién necesita el servicio y regístralo.
- Reserva un poco más de tiempo para la consulta.
- Habla con los mediadores para darles antecedentes y fijar objetivos.

### DURANTE DE LA CONSULTA

#### Si eres mediador...

- Habla en 1.ª persona, evita el «dile que».
- Interpreta todo lo que se diga.
- Interrumpe solo cuando sea estrictamente necesario.

6

#### Si trabajas con mediadores...

- Dirígete a los usuarios, evita el «dile que».
- Evita frases hechas, jerga y abreviaciones.
- Haz frases cortas, expresando una idea de cada vez.
- Espera a que los mediadores terminen para empezar la siguiente frase.

### DESPUÉS DE LA CONSULTA

#### Si eres mediador...

- Confirma que la información llega con preguntas abiertas.
- Analiza la intervención y los puntos de mejora. Incorpora el vocabulario nuevo a tu glosario.

7

#### Si trabajas con mediadores...

- Confirma que la información llega con preguntas abiertas y resume los puntos más importantes.
- Habla con los mediadores para conseguir detalles y mejorar la próxima intervención.

### MODALIDADES ACEPTADAS

8



✓ Por teléfono (**teleinterpretación**) nos limitamos a la función de interpretación lingüística.



### TRABAJO EN REMOTO

9

Mismos estándares y protocolos de los puntos 5, 6 y 7. Se recrea un ambiente lo más parecido al de la consulta (sin ruido o distracciones visuales y salvaguardando la confidencialidad).



### TRABAJAR CON NO PROFESIONALES

10

Las personas sin formación específica que hablan el idioma, como familiares y amigos, **NO son recursos válidos** (google traductor tampoco). Sin embargo, si te ves en la obligación de recurrir a ellos: **confirma a solas que el usuario acepta su presencia**, infórmale de la obligación de guardar el **secreto profesional** y de **transmitir el mensaje íntegro**, simplifica el lenguaje y las frases y comprueba con preguntas abiertas que la información llega al paciente.

OBTÉN MÁS INFORMACIÓN AQUÍ

