

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 dónde 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 las 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 de un terapeuta, hacer traducciones escritas.



ANTES DE LA CONSULTA

4

Si eres mediador...

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

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 LA CONSULTA

5

Si eres mediador...

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

Si trabajas con mediadores...

- Dirígete directamente 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

6

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.

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.



DEONTOLOGÍA

7

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.

TRABAJAR CON NO PROFESIONALES

8

Las personas sin formación que hablan el idioma **NO** son recursos válidos (ni google traductor), pero si te ves en la obligación: **confirma a solas que el usuario acepta** su presencia, infórmale de la obligación de guardar el **secreto profesional**, simplifica el lenguaje y comprueba que la información llega.

MODALIDADES ACEPTADAS

9



Por teléfono, nos limitamos a la función de interpretación y se llama **teleinterpretación**.



INTERPRETACIÓN Y MEDIACIÓN EN REMOTO

10

Mismos estándares y protocolos de los puntos 4, 5 y 6. Se recrea un ambiente lo más parecido al de la consulta (sin ruido o distracciones visuales y salvaguardando la confidencialidad).



OBTÉN MÁS INFORMACIÓN AQUÍ

