

Visión de los pacientes musulmanes de la competencia en comunicación intercultural de los profesionales de enfermería que los cuidan: El proyecto

View of the Muslim patients on the intercultural communication competence of the nursing professionals who attend them:
The Project

Pacientes visão muçulmana “de competência de comunicação intercultural de enfermeiros que cuidam: O Projeto

Dr. Fernando Plaza del Pino*; Margarita Veiga del Pino**

* *Enfermero complejo hospitalario de Torrecárdenas (Almería).*

Profesor Asociado Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad de Almería.

** *Mediadora cultural de la Cruz Roja (Almería).*



ABSTRACT

In this article we present the project we are carrying out in the 2010-2012 period (FIS: PS09/01449). This study is the continuation of the investigation we started in 2007 with the financing of the Consejería de Salud of the Junta de Andalucía (the Andalusian Government Health Office) (PI424-2007) in which

we analyze the Intercultural Communicative Competence of the Nursing professionals dealing with Muslim patients from the point of view of the professionals themselves. Now we aim at evaluating the Intercultural Communicative Competence of the Nursing professionals from the point of view of the Muslim immigrant users-patients.

Objective: To know how the patients receiving the care value the Intercultural Communicative Competence of the nurses and nursing assistants.

Methodology: Qualitative study, in-depth interviews and discussion groups as a data collecting strategy. Informants: men and women of Muslim tradition who have been hospitalized in one of the Public Hospitals of the province of Almería (Spain).

Conclusion: Being aware of the perceived deficiencies will enable us to elaborate a series of suggestions-proposals for intervention aimed at improving the health care and attention offered to this collective of population.

Key words: Intercultural Communication/ Muslims/ Immigration/ Nursing.

RESUMO

Neste artigo, estamos desenvolvendo o projeto no período 2010-2012 (FIS: PS09/01449). Este estudo é uma continuação da investigação que começou em 2007 com financiamento do Ministério da Saúde da Junta de Andalucía (PI424-2007) em que analisamos a Competência Comunicativa Intercultural de profissionais de enfermagem para pacientes muçulmanos a partir do ponto de vista próprios profissionais.

Agora temos a intenção de avaliar a competência de comunicação intercultural de enfermeiros profissionais a partir da perspectiva dos pacientes, os usuários imigrantes muçulmanos.

Objetivo principal: Para saber o valor da competência comunicativa dos enfermeiros e auxiliares de enfermagem próprios pacientes “sob os cuidados.

Metodologia: estratégia de coleta de dados qualitativos entrevistas em profundidade e grupos focais.

Informante: Homens e mulheres de tradição muçulmana que foram internados em um hospital público en Almería.

A principal conclusão: Conhecer as deficiências percebidas desenvolvemos um conjunto de sugestões, propostas de acção para melhorar os cuidados de saúde e cuidados prestados a esse grupo populacional.

Palavras-chave: Comunicação Intercultural/ Muçulmanos/ Imigração/ Enfermagem.

RESUMEN

En este artículo presentamos el proyecto que estamos desarrollando en el periodo 2010-2012 (FIS: PS09/01449). Este estudio es continuación de la investigación que comenzamos en 2007 con la financiación de la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía (PI424-2007) en el que analizamos la Com-

petencia Comunicativa Intercultural de los profesionales de Enfermería ante pacientes musulmanes desde el punto de vista de los propios profesionales.

Ahora pretendemos valorar la competencia en comunicación intercultural de los profesionales enfermeros desde el punto de vista de los pacientes-usuarios inmigrantes musulmanes.

Objetivo principal: Conocer como valorar la competencia comunicativa de las enfermeras y auxiliares de enfermería los propios pacientes objeto del cuidado.

Metodología: Estudio cualitativo, estrategia de recogida de datos las entrevistas en profundidad y los grupos de discusión.

Informantes: Hombres y mujeres de tradición musulmana que hayan estado hospitalizados en uno de los hospitales públicos de Almería.

Conclusión principal: Conociendo las deficiencias percibidas podremos elaborar una serie de sugerencias-propuestas de intervención para mejorar la atención sanitaria y los cuidados que se ofrecen a este colectivo poblacional.

Palabras clave: Comunicación Intercultural/ Musulmanes/ Inmigración/ Enfermería.

Los movimientos migratorios a nivel planetario han llegado a tener tal envergadura en los últimos años que de los 6.500 millones de personas que formamos la población mundial, en la actualidad hay más personas viviendo fuera de su país de origen que en ningún otro momento de la historia: 1 de cada 35 personas es un migrante internacional, es decir, el 3% de la población mundial, lo que suponen unos 200 millones de personas.

El reto de cuidar en una sociedad multicultural a menudo fracasa porque falla la comuni-

cación; por ignorancia, por actitudes negativas o incluso por rechazo hacia la diferencia cultural (Vilá, 2007), porque no son capaces de comunicarse con el diferente, de comunicarse con el paciente diferente, incapacidad que se traduce en el fracaso del más importante acto de comunicación que realiza el profesional de Enfermería: el cuidado.

La importancia emergente de desarrollar competencias que favorezcan la comunicación intercultural, especialmente en el medio sanitario, ha llevado a plantear este estudio. Nos centramos en pacientes inmigrantes musulmanes, al suponer éstos el colectivo de extranjeros más numeroso en la zona donde se desarrollará el estudio, la provincia de Almería, donde se estima que viven alrededor de 100.000 musulmanes, entre un 17 y un 20% de la población total (INE, 2010), siendo las personas de origen marroquí el grupo nacional más numeroso, por otro lado, las personas de tradición musulmana son las peor valoradas por los profesionales de la salud (Plaza del Pino 2010), esta valoración negativa coincide con la de la población autóctona en general (Cea D'Ancona 2002, Gualda 2003, Navas et al 2004).

En 2007 comenzamos un estudio, financiado por la Junta de Andalucía; PI424-2007 (Plaza del Pino, 2012) en el que analizamos la Competencia Comunicativa Intercultural de los profesionales de Enfermería ante pacientes musulmanes desde el punto de vista de los propios profesionales. Algunas de las conclusiones de ese estudio son las siguientes:

1- Que el paciente extranjero se valora como un paciente complicado; por la posible barrera idiomática, por el posible choque cultural o porque quizás se le perciba como un paciente que produce una mayor carga de trabajo, en el caso de los musulmanes además se unen los prejuicios y estereotipos arraigados

en la sociedad española acerca de este colectivo.

2- La falta de formación en cuidados culturales en Enfermería, a menudo, hace que se detecten problemas por las diferencias culturales; conflictos por las costumbres, malentendidos, situaciones que hacen que no se llegue a un trabajo adecuado y a una relación cordial con el extranjero al que se atiende.

3- Se incide en que paralelamente al respeto cultural hay que asegurar un trato no discriminatorio del paciente ni por los profesionales ni por otros usuarios del servicio público. Así mismo, se pretende conseguir que todo paciente, independientemente de su pertenencia cultural, respete unas normas básicas de convivencia (higiene, visitas,...).

4- Se recomienda formar al personal de Enfermería del Sistema Nacional de Salud, servicio público y universal, para poder atender y cuidar adecuadamente a la universalidad de pacientes que se puedan tener; conociendo otras culturas, otras maneras de vivir el proceso salud-enfermedad, las teorías y modelos enfermeros que profundizan en los cuidados culturales, la competencia cultural en Enfermería, fomentando el contacto intercultural, mejorando y adaptando los cuidados enfermeros y de esta forma ganar en reconocimiento y respeto cultural, así como en calidad en los cuidados.

Como continuación de ese estudio pretendemos valorar la competencia en comunicación intercultural de los profesionales enfermeros desde el punto de vista de los pacientes-usuarios inmigrantes musulmanes.

En este artículo presentamos el proyecto que estamos desarrollando en el periodo 2010-2012 con la financiación correspondiente al Subprograma de Proyectos de Investigación en Salud de ayudas de la Acción Estratégica en

Salud en el marco del Plan Nacional de I+D+I 2008-2011.

La existencia prácticamente nula (hasta donde conocemos) de estudios en el ámbito sanitario que profundicen en la comunicación entre los profesionales y los pacientes extranjeros, ninguno desde el punto de vista del propio paciente, hace que nuestro proyecto sea novedoso y oportuno ante la realidad multicultural de la sanidad en nuestro país. Este estudio nos permitirá completar la visión de la comunicación de ambos protagonistas del cuidado; profesional enfermero (1ª parte; estudio financiado por la Junta de Andalucía) y paciente-usuario inmigrante musulmán (2ª parte) y estamos convencidos que nos descubrirá, desde los propios pacientes, cuales son las carencias que perciben en los profesionales y como repercuten éstas en los cuidados que reciben.

EL ESTUDIO

OBJETIVOS

Objetivo General:

- Conocer la visión que los pacientes inmigrantes musulmanes tienen de la competencia comunicativa intercultural de los profesionales de Enfermería que los cuidan.

Objetivos Específicos:

- Acercarnos a la experiencia de hospitalización de pacientes-usuarios inmigrantes musulmanes y su relación con el personal de Enfermería.

- Conocer la percepción que tienen los pacientes-usuarios inmigrantes musulmanes del respeto a sus creencias y tradiciones en torno al proceso salud-enfermedad por parte del personal de Enfermería que los atiende.

- Llegar a una evaluación final de las fortalezas y debilidades de la situación que permita elaborar una serie de sugerencias-propuestas de intervención.

MÉTODO

Se utilizará metodología cualitativa para conseguir los objetivos propuestos, puesto que según de la Cuesta (2006) “el método cualitativo resulta el más adecuado para entrar en el nivel de los discursos o significados logrando una comprensión profunda y rica de los fenómenos, una comprensión que tiene en cuenta las circunstancias de los participantes y su cultura”.

El método de estudio será la teoría fundamentada (Grounded Theory), también llamada la teoría fundamentada en los datos; una metodología general para desarrollar teoría que está enraizada (grounded) en información sistemáticamente recogida y analizada (Strauss y Corbin, 1994).

Como estrategia de recogida de datos realizaremos entrevistas en profundidad y grupos de discusión. Tanto las entrevistas como los grupos de discusión serán grabados (previo consentimiento de los participantes). Para garantizar la validez cualitativa del estudio se tendrá especial cuidado en recolectar los datos de manera abierta dejando que los informantes hablen libremente y sin sentirse juzgados.

Informantes

Este estudio se desarrollará entre los pacientes-usuarios inmigrantes musulmanes de los hospitales públicos de la provincia de Almería; Hospital Torrecárdenas de la capital, Hospital de Poniente de El Ejido y Hospital La Inmaculada de Huerca Overa. Se ha decidido realizar el estudio en hospitales al valorar que es en estos espacios donde el paciente extranjero y su familia conviven más estrechamente con los profesionales de Enfermería y donde el mantenimiento de sus costumbres, tradiciones de salud, alimentación, sentido de la intimidad, relaciones familiares y de género pueden verse más alteradas.

Es nuestro propósito buscar la máxima variabilidad posible entre los informantes para conseguir acercarnos lo más posible a la experiencia comunicativa de los pacientes musulmanes en su relación con el personal, para ello se seleccionarán participantes de distintos grupos de edad, género, años de estancia en nuestro país, diferente nivel de conocimiento del castellano, etc.

El número de informantes total entre los pacientes-usuarios inmigrantes musulmanes que se necesitarán para realizar esta investigación no se puede determinar a priori ya que el tamaño de la muestra tendrá un propósito teórico; el número de personas entrevistadas, grupos de discusión realizados y observaciones, dependerá de la saturación de información que se consiga.

Se puede estimar que posiblemente se necesiten entre 30 y 40 entrevistas en profundidad y de 2 a 4 grupos de discusión.

Dimensiones a estudiar

Hemos marcado una serie de dimensiones a priori sobre las que se va a profundizar, aunque al ser ésta una metodología flexible no se les atribuye un carácter cerrado. Algunas de las dimensiones/aspectos sobre los que se indagará.

- Trato recibido por el personal de Enfermería.

- Respeto a las costumbres y tradiciones musulmanas en torno al proceso salud-enfermedad.

- Percepción de haber sido objeto de conductas discriminatorias por parte de los profesionales de Enfermería.

- Percepción del conocimiento de los usos culturales musulmanes que tiene el personal de Enfermería.

- Percepción de la interpretación de cos-

tumbres y tradiciones del musulmán que hacen los profesionales de Enfermería.

- Carencias percibidas en el trato o en el sistema sanitario por los pacientes musulmanes.

- Posibles áreas de mejora.

Análisis de datos

El análisis y la recolección de datos se realizarán en forma concurrente. Tras la transcripción de las primeras entrevistas y grupos de discusión se realizará un análisis de contenido preliminar buscando en los textos los temas más destacados que aparezcan, comenzando de esta manera una primera categorización, posteriormente se utilizará el programa informático EdEt para conseguir, a partir de procesos de agrupamiento y síntesis de categorías, construir metacategorías que nos permitan alcanzar nuestros objetivos. En todo el proceso el equipo de investigación será riguroso aunque no rígido.

Para aumentar la validez de las conclusiones obtenidas realizaremos técnicas de triangulación entre las conclusiones de las entrevistas, grupos de discusión y notas de campo.

Limitaciones del estudio:

Este estudio tiene dos principales limitaciones:

- Las diferencias cultural e idiomática con la población objeto del estudio.

El equipo de investigación es consciente que las limitaciones que pueden suponer las diferencias cultural e idiomática con la población objeto del estudio, al ser todos los investigadores andaluces, de tradición cristiana y lengua materna castellana. Para evitar estas limitaciones se recurrirá a la participación de ayudantes musulmanes (hombres y mujeres) que colaborarán en el desarrollo de las entrevistas, grupos de discusión y en su traducción al castellano cuando sea necesario. Al contar como perso-

nal externo de hombres y mujeres musulmanas que dominan tanto el árabe, o el bereber (en el caso de informantes originarios del Norte de Marruecos) y el español, además de traductores idiomáticos se espera que sean útiles como “traductores interculturales” y así salvar la posible doble limitación cultural e idiomática.

- El entorno físico del estudio.

El estudio se ceñirá a pacientes-usuarios inmigrantes musulmanes de hospitales de la provincia de Almería, esto supone que se conseguirá un acercamiento a su situación y a su propia experiencia y, aunque no es fin de la investigación cualitativa plantear generalizaciones, este hecho determinará que la visión que reflejemos en las conclusiones sea la de estos pacientes en este entorno y no otra. No se descarta el desarrollo de un estudio similar en otros ámbitos de atención sanitaria diferentes a la especializada como es la Atención Primaria, donde las circunstancias en el desarrollo de la comunicación enfermera-paciente son distintas y, por tanto, las conclusiones pueden diferir. De igual forma también se plantean estudios similares en otras zonas geográficas donde la presencia de población musulmana difiera de la de Almería.

CONCLUSIONES

La existencia prácticamente nula (hasta donde conocemos) de estudios en el ámbito sanitario que profundicen en la comunicación entre los profesionales y los pacientes extranjeros, ninguno desde el punto de vista del propio paciente, hace que este proyecto sea novedoso y oportuno ante la realidad multicultural de la sanidad en nuestro entorno.

Las conclusiones de esta investigación podrán ayudar a mejorar la relación enfermera-paciente musulmán y de esta manera mejorar

la asistencia que les ofrecemos desde el Sistema Sanitario Público, los resultados también podrán ser útiles para mejorar la comunicación intercultural del resto de profesionales sanitarios.

BIBLIOGRAFÍA

- Cea D'Ancona, MA. (2002). La medición de las actitudes ante la inmigración: evaluación de los indicadores tradicionales de racismo. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas* 2002; 99; 87-111. (Artículo de revista)
- De la Cuesta, C. (2006). Naturaleza de la investigación cualitativa y su contribución a la práctica de Enfermería. *Metas de Enfermería* 2006; 9(5): 50-55. (Artículo de revista)
- Gualda, E. (2003). Evolución de las migraciones en Andalucía y actitudes de los andaluces ante la inmigración. (Documento de Trabajo) Workshop: Migraciones en el Sur de Europa. Sevilla: Fundación Centro de Estudios Andaluces.
- INE. (2010). Población a 1 de enero de 2010. Disponible en: <http://www.ine.es/inebase/cgi/um>. Consultado el 6/09/2010.
- Navas MS, Pumares P, Sánchez J, García MC, Rojas A, Cuadrado I. et al. (2004) Estrategias y actitudes de aculturación: la perspectiva de los inmigrantes y de los autóctonos en Almería. Sevilla; Consejería de Gobernación. Junta de Andalucía. (Libro)
- Plaza del Pino, FJ. (2010). Cuidando a pacientes musulmanes. Las fronteras de la Enfermería en la comunicación intercultural. Almería; Universidad de Almería. (Libro)
- Plaza del Pino, FJ. (2012). Comunicación Intercultural de la Enfermería con musulmanes. Saabrücken; LAP LAMBERT Editorial Académica Española. (Libro)
- Strauss A, Corbin J. (1994). Grounded Theory methodology: an overview: 273-285 (Capítulo de libro). Denzin N. K. and Lincoln I. (eds.) *Handbook of Qualitative Research*, Thousands Oaks, CA: Sage
- Vilà R. (2007) Comunicación Intercultural. Materiales para Secundaria. Madrid: Narcea S.A. (Libro)