

El cambio social español y las lenguas para fines específicos. Retos que plantea la elaboración de guías multilingües

Carmen Valero Garcés y Raquel Lázaro Gutiérrez*

VALERO GARCÉS, Carmen (coord.): *Guía multilingüe de atención a mujeres embarazadas (español-árabe-búlgaro-francés-inglés-polaco-rumano-ruso)*. Guadalajara: Ferloprint, 2006. ISBN: 978-84-611-1567-8. Precio: 30 € (sin IVA).

VALERO GARCÉS, Carmen (coord.): *Guía multilingüe sobre pediatría (español-árabe-búlgaro-francés-inglés-polaco-rumano-ruso)*. Guadalajara: Ferloprint, 2006. ISBN: 978-84-611-1566-2. Precio: 30 € (sin IVA)

VALERO GARCÉS, Carmen (coord.): *Guía multilingüe de atención al inmigrante en los servicios sociales (español-árabe-búlgaro-francés-inglés-polaco-rumano-ruso)*. Guadalajara: Ferloprint, 2006. ISBN: 978-84-611-1568-6. Precio: 30 € (sin IVA).

VALERO GARCÉS, Carmen (coord.): *Guía básica multilingüe de atención al paciente (español-árabe-búlgaro-francés-inglés-polaco-rumano-ruso)*. Guadalajara: Ferloprint, 2004. ISBN: 978-84-609-3704-3. Precio: 30 € (sin IVA).



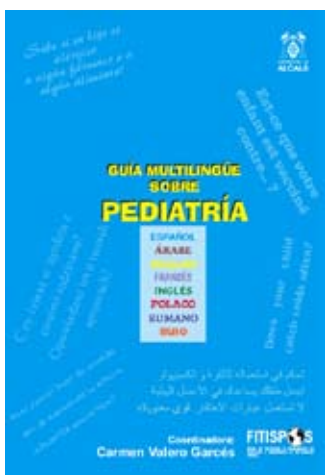
Hace un par de años, fruto del proyecto Investigación sobre la Calidad de la Comunicación con Población Extranjera en el Hospital Universitario de Guadalajara, financiado por la Consejería de Sanidad de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, se elaboró en la Universidad de Alcalá la primera *Guía básica multilingüe de atención al paciente (español-árabe-búlgaro-francés-inglés-polaco-rumano-ru-*

so). El objetivo principal de esa guía fue facilitar la comunicación entre el personal sanitario de hospitales y centros de salud y los pacientes extranjeros cuya lengua materna no es el español.¹ A raíz de esta publicación, diversas instituciones mostraron su interés por obtener guías similares en sus respectivos campos. Por ello, en la actualidad el Grupo FITISPos (Formación e Investigación en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos) de la Universidad de Alcalá (UAH) está elaborando una serie de guías multilingües en distintos ámbitos: salud, prevención de riesgos laborales, atención al menor, servicios sociales, asilo y refugio, etc.

La elaboración de estos documentos conlleva diversos retos lingüísticos y estructurales. En cuanto a los primeros, una de las principales dificultades deriva del hecho de que el lenguaje utilizado no sólo tiene que adaptarse a los distintos ámbitos, sino también a las culturas de los posibles usuarios. Y en cuanto a los segundos, la falta de documentación, la escasez de traductores profesionales en algunas combinaciones de lenguas, el desconocimiento o falta de acceso a los recursos informáticos o las dificultades que plantean las propias imprentas son algunos de los principales problemas que resolver. En este trabajo se describen brevemente los pasos para la realización de tres guías multilingües cuyo fin último es la comunicación entre proveedores de servicios y usuarios.

Descripción del proyecto

La publicación de la guía multilingüe antes mencionada tuvo una excelente acogida en los centros de salud y hospitales de la JCCM y suscitó el interés de otro tipo de instituciones y empresas interesadas en que se publicaran documentos similares en sus campos de actuación. De este modo, el Grupo



Introducción

La sociedad española se está enriqueciendo con la llegada de población extranjera que aporta sus propias lenguas y culturas. Estos nuevos ciudadanos, que en muchas ocasiones no dominan el español, son usuarios, al igual que la población autóctona, de los diferentes servicios sociales, administrativos, sanitarios o educativos que ofrece nuestra sociedad. La comunicación en estas instituciones entre los proveedores de servicios y los usuarios extranjeros es difícil en muchos casos, debido a barreras tanto lingüísticas como culturales.

*Universidad de Alcalá, Alcalá de Henares (Madrid, España). Dirección para correspondencia: carmen.valero@uah.es.

FITISPos decidió elaborar una serie de guías multilingües, en distintos ámbitos, que permitieran disminuir el problema comunicativo surgido por la creciente e incesante entrada en España de población inmigrante.

El primer paso consistió en actualizar nuestros datos de investigaciones anteriores con respecto a las necesidades en materia de comunicación que pudiesen tener las distintas instituciones. Gracias al proyecto MEC «Mediación intercultural en la asistencia a la población inmigrante. Análisis de la problemática comunicativa interlingüística e intercultural. Propuestas de formación» (HUM2004-03774-C02-02/FILO), pudimos desarrollar un trabajo de campo a base de encuestas dirigidas a los proveedores de servicios, usuarios e intermediarios lingüísticos en los hospitales de la CAM y de la JCCM (Guadalajara).

El análisis de los resultados demostró que los servicios de toxicología, de pediatría y de atención al usuario para solicitar la tarjeta sanitaria eran los que recibían una mayor cantidad de población extranjera, y a su vez corroboraban lo que ya habíamos detectado en estudios anteriores.¹⁻⁴ Algunas de las conclusiones derivadas del último estudio y relacionadas con el tema de las guías son las siguientes:

1. En relación con la atención a pacientes cuya lengua materna no es el español, 72 proveedores de servicios (el 53,33 %) de un total de 127 contestaron que alguna vez reciben pacientes de estas características; 61 (el 45,18 %) contestaron que muchos de sus pacientes no tienen el español como lengua materna, mientras que sólo 2 declararon que apenas acuden a su centro pacientes con esas características.
2. En relación con los problemas lingüísticos que los pacientes inmigrantes suelen tener, 118 profesionales sanitarios (el 92,04 % de un total de 127 respuestas) responden que dichos pacientes tienen problemas en comprender al personal sanitario; 104 (el 81,87 %), en responder; 86 (el 67,71 %) en leer informes escritos; 80 (el 62,98 %), en leer los folletos informativos; 77 (el 60,67 %), en entender formularios para rellenar, y 75 (el 59,90 %), en rellenar formularios. Finalmente, 115 profesionales (el 90,55 %) creen que los inmigrantes tienen especiales problemas con el lenguaje escrito (historial, volantes e informes de alta, consentimientos informados), mientras que sólo 12 (el 9,38 %) creen que no.
3. En cuanto a los usuarios, cuando se les pregunta cuáles son los aspectos en los que tienen problemas, todos afirman que tanto en la expresión como en la comprensión oral y escrita; 27 (el 47,32 % de un total de 57) dicen que no son capaces de comprender al personal sanitario; 29 (el 50,82 %) dicen que se sienten inseguros a la hora de responder; casi otros tantos (27, el 47,32 %) sostienen que tienen dificultades en leer folletos informativos e informes escritos, y muchos encuentran obstáculos a la hora de entender formularios (31, el 54,39 %) y de rellenarlos (32, el 56,14 %).
4. En relación con las soluciones que buscan para resolver los problemas lingüísticos, indican que: a veces recurren a familiares y amigos que conocen ambos idiomas y que a menudo se hace necesaria la presencia de intérpretes profesionales y voluntarios de diversas ONG o de las propias embajadas. En el caso de que nadie les acompañe o no puedan disponer de un servicio de interpretación, los usuarios afirman que hay soluciones distintas, que van desde utilizar otras posibles lenguas comunes con el personal sanitario hasta ayudarse de diccionarios y de folletos traducidos, o incluso explicarse por señas y gestos. Muchos afirman que están intentando aprender la lengua española. Una minoría afirma que los problemas no se resuelven nunca satisfactoriamente.
5. Cuando se les pregunta sobre recursos escritos en su lengua, la mayor parte (43 de 48, casi un 90 %) de los usuarios que responden indican que hay muy pocos documentos traducidos a diferentes lenguas; y a la pregunta de si tienen problemas con el lenguaje escrito en español (recetas, historiales, volantes), 40 de los 55 usuarios que responden (el 72,72 %) contestan afirmativamente.

Con estos datos en la mano, el siguiente paso fue la planificación de las guías multilingües. Se determinó en primer lugar el tema y número de estas en función de las necesidades más urgentes encontradas y de nuestra capacidad —sobre todo económica— para producir las guías. Seis fueron los temas elegidos:

- Atención a menores (pediatría)
- Atención a mujeres embarazadas y en el parto
- Atención al inmigrante en los servicios sociales
- Prevención de riesgos laborales (empleadas de hogar)
- Prevención de riesgos laborales (construcción)
- Primeros pasos de atención al inmigrante y al refugiado (comisarías, aduanas, Gobierno Civil...)

Los idiomas elegidos, de acuerdo con el porcentaje de población extranjera en Madrid y la zona del corredor del Henares, fueron —por orden alfabético— el árabe, el búlgaro, el francés, el inglés, el polaco, el rumano y el ruso.

Determinados los temas y las lenguas de trabajo, se pasó a la creación de un documento base en español. Para ello, se consultaron textos similares y se mantuvieron entrevistas con especialistas en el ámbito de la pediatría y la ginecología de hospitales del corredor del Henares, como el hospital Príncipe de Asturias de Alcalá de Henares o el hospital Universitario de Guadalajara. En el resto de los casos se consultó con servicios sociales de los ayuntamientos, los sindicatos, las ONG y los propios usuarios y algunos proveedores de servicios.

La siguiente fase fue la de búsqueda de traductores y de revisores, tarea igualmente complicada: en el caso de aquellas lenguas que se enseñan dentro de nuestro programa de formación de traductores e intérpretes (ver <www2.uah.es/aulatraduccion>) —es decir, el árabe, el inglés y el rumano—, se recurrió a los profesores y traductores de los cursos. En el caso de aquellas que no se enseñan de forma específica (el búlgaro, el polaco, el ruso o el francés), se recurrió a nuestra bolsa de trabajo, en la que figuran antiguos alumnos (muchos de los cuales, a pesar de haber recibido la instrucción en un par de lenguas específicas, conocen otras. Por ejemplo, los alumnos de árabe suelen conocer el francés, y algunos de los alumnos de inglés proceden de Rusia, Ucrania, Polonia o Bulgaria), traductores de otras instituciones y voluntarios que colaboran con nosotros en tareas diversas (realización de encuestas, traducción de folletos, participación en talleres, etc.).

Problemas y soluciones en la elaboración de tres guías multilingües

Como ya hemos mencionado en el apartado anterior, en junio del 2006 se publicaron tres guías multilingües: *Guía multilingüe sobre pediatría*, *Guía multilingüe de atención a mujeres embarazadas* y *Guía multilingüe de atención al inmigrante en los servicios sociales*. En este apartado llamaremos la atención sobre aspectos concretos de cada una de ellas.

La Guía multilingüe sobre pediatría y la Guía multilingüe de atención a mujeres embarazadas

La decisión de editar en primer lugar la *Guía multilingüe sobre pediatría* y la *Guía multilingüe de atención a mujeres embarazadas* surgió de dos hallazgos fundamentales. En primer lugar, se detectó que los servicios sanitarios reciben más población inmigrante que otros servicios públicos, como se demuestra en investigaciones llevadas a cabo por el Grupo FITISPos. En segundo lugar, los datos del Instituto Nacional de Estadística y de los padrones municipales nos dicen que más del 50 % de la población extranjera tiene hijos o se encuentra en edad de tenerlos. Ello, unido a entrevistas y conversaciones con personal sanitario, reveló que los servicios de pediatría y toxicología eran los que recibían un número mayor de pacientes inmigrantes, y que la situación era a veces problemática.

Tomada la decisión sobre qué guías serían las primeras, el siguiente paso fue la creación de un documento base en castellano. Para ello, se consultaron textos similares en español (ver bibliografía) y se mantuvieron entrevistas con especialistas en el ámbito de la pediatría y la ginecología de hospitales del corredor del Henares. Una vez elaborado el documento, se procedió a su revisión por parte de personal médico especializado en estas áreas.

El siguiente paso fue la traducción de los documentos al inglés, francés, árabe, polaco, rumano, ruso y búlgaro y su posterior revisión por parte de otros profesionales de la traducción. Los traductores y revisores fueron traductores autónomos, profesores y antiguos alumnos de la Acción Formativa de Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos de

la Universidad de Alcalá. Cabe resaltar dos problemas a este respecto:

1. La dificultad en alguna de las lenguas (búlgaro, árabe, ruso) de contar con material de apoyo: diccionarios, glosarios, textos médicos, etc.
2. Los problemas técnicos que surgen por la falta de dominio de las herramientas básicas de la informática (ordenador, teclado, impresora, etc.) o por la falta del propio equipo o de los programas básicos.

Ello supone, en ocasiones, más tiempo para completar el trabajo, cambios continuos de fechas, constantes llamadas, existencia de versiones distintas y el hecho de que, al ser un trabajo esporádico, los traductores, que tienen muchas otras obligaciones, no siempre están disponibles. A esto hay que añadir los problemas con las imprentas, poco acostumbradas a trabajar con textos en árabe, búlgaro o ruso, que limitan la posibilidad de hacer maquetaciones cuidadas si no es con múltiples revisiones y desplazamientos de los traductores, lo que lógicamente encarece el producto y lo retrasa enormemente. Por otro lado, el dinero suele ser escaso, y las tiradas, limitadas, lo cual lleva a una repetición incesante de folletos o informaciones parecidas en una misma zona. Es decir, falta de coordinación, recursos escasos y mal distribuidos.

Tras el estudio de campo e investigación, el índice del texto original de la *Guía sobre pediatría* quedó del siguiente modo:

1. GLOSARIO
 - 1.1. Partes del cuerpo
 - 1.2. Síntomas
 - 1.3. Enfermedades y problemas comunes
 - 1.4. Vacunas
2. FRASES ÚTILES
 - 2.1 Preguntas generales (datos personales)
 - 2.2. Consulta y exploración clínica
 - 2.3. Alimentación infantil
 - 2.4. Crecimiento y desarrollo
 - 2.5. Indicaciones y consejos
 - 2.6. Valoración, diagnóstico y tratamiento
 - 2.7. Situaciones de urgencia:
 - 2.7.1 Convulsiones
 - 2.7.2. Fiebre
 - 2.7.3. Gastroenteritis aguda
 - 2.7.4. Intoxicaciones
 - 2.7.5. Laringitis aguda

En el caso del *Guía multilingüe de atención a mujeres embarazadas*, tras seguir las indicaciones de los especialistas y sobre todo de las matronas de los hospitales, que se quejaban de la falta de entendimiento con las mujeres embarazadas en momentos tan críticos como el parto, el índice quedó así:

1. Glosario
2. Planificación familiar
3. Consejos para la embarazada

4. Historial médico. Datos personales
5. Antecedentes ginecológicos-obstétricos. La consulta obstétrica-ginecológica
6. Signos y síntomas de consulta urgente. Hospitalización
7. El parto
8. Posparto
9. Después de volver a casa
10. Lactancia materna

La Guía multilingüe de atención al inmigrante en los servicios sociales

En cuanto a la *Guía multilingüe de atención al inmigrante en los servicios sociales*, el motivo de lanzarla en esta primera tanda es la gran demanda por parte de los ayuntamientos del corredor del Henares de documentos informativos sobre los servicios sociales que ofrecen. Estos documentos tenían que ser específicos de cada ayuntamiento y había que renovarlos cada año, debido a cambios en la dirección de los diferentes centros o en la normativa legal. Por otra parte, aunque el usuario inmigrante podía recibir una guía traducida a su lengua materna, si tenía alguna pregunta respecto a algún apartado o alguna duda concreta, era difícil que pudiera plantearla con la única ayuda de una guía traducida. Esta nueva guía pretende reflejar las preguntas que con más frecuencia plantean los usuarios de los servicios sociales de los ayuntamientos, para que el trabajador social pueda saber qué información darle. Los apartados que se incluyen son los siguientes:

1. Datos personales
2. Otros datos de interés
3. Servicios y prestaciones que ofrecen los Servicios Sociales
4. Documentación
5. Proveedores de servicios y centros de atención al inmigrante
6. Educación
7. Salud
8. Empleo y formación laboral
9. Vivienda
10. Mujer y violencia de género
11. Participación ciudadana y asociaciones

El documento está pensado fundamentalmente para servir como guía comunicativa en entrevistas con trabajadores sociales.

Para la elaboración del documento base en español se entrevistó a ciudadanos inmigrantes y a proveedores de servicios sociales sobre las dudas más frecuentes planteadas por la población extranjera y se contó con personal experimentado en la traducción de guías de los Servicios Sociales. Asimismo, se consultaron documentos similares y páginas web relacionadas con los Servicios Sociales y la inmigración (ver bibliografía).

Como en el caso de las otras dos guías, el paso siguiente fue la traducción al inglés, francés, árabe, polaco, rumano, ruso y búlgaro y su posterior revisión.

En definitiva, nuestras investigaciones revelan que es necesaria la creación de estos materiales multilingües, que contienen un alto grado de lenguaje especializado utilizado por los proveedores de servicios, de forma automática en muchas ocasiones, pero que constituyen un escollo importante para los usuarios. Hay algunos colegas e investigadores que piensan que dicha problemática no viene al caso en un trabajo científico, pero es precisamente eso lo que queremos resaltar: lo difícil que resulta investigar en este país por la escasez de ayudas y la cantidad de impedimentos que se ponen y la reivindicación de que el lenguaje que se utiliza en muchos servicios públicos es lengua para fines específicos.

Bibliografía

1. Morena, J. de la, y C. Valero-Garcés (2004): «Introducción». En C. Valero-Garcés (coord): *Guía básica multilingüe de atención al paciente. (español - árabe - búlgaro - francés - inglés - polaco - rumano - ruso)*, pp. 7-11.
2. Valero Garcés, C. (2004): «Barreras lingüísticas en la comunicación intercultural. Datos y acciones». *OFRIM*, Suplementos-II, junio del 2004: 17-36.
3. Valero Garcés, C. (2003): «Soñé con una melodía y escuché voces dispersas. Barreras en la comunicación interlingüística en los centros de salud». En C. Valero-Garcés (ed): *Discursos (Dis)Con/Cordantes: Modos y formas de comunicación y convivencia*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá, Servicio de Publicaciones, pp. 89-109.
4. Valero Garcés, C. (2005): «Proceso de elaboración de una guía de atención sanitaria multilingüe en lenguas minoritarias. Retos que plantean los lenguajes especializados y la terminología». En A. Curado, M. Rico, E. Domínguez, P. Edwards, R. Alejo y J. Garrido (eds.): *Languages for Academic and Professional Purposes in the 21st Century University Framework*. Cáceres: Universidad de Extremadura, pp. 307-314.
5. Valero Garcés, C. (coord.) (2006): *Guía multilingüe de atención al inmigrante en los servicios sociales (español - árabe - búlgaro - francés - inglés - polaco - rumano - ruso)*. Guadalajara: Ferloprint, pp. 4-7.
6. Valero Garcés, C. (coord.) (2006): *Guía multilingüe de atención a mujeres embarazadas (español - árabe - búlgaro - francés - inglés - polaco - rumano - ruso)*. Guadalajara: Ferloprint, pp. 4-7.
7. Valero Garcés, C. (coord.) (2006): *Guía multilingüe sobre pediatría (español - árabe - búlgaro - francés - inglés - polaco - rumano - ruso)*. Guadalajara: Ferloprint, pp. 4-7.
8. Valero Garcés, C., y R. Lázaro Gutiérrez (2004): «Estudio empírico sobre la comunicación entre personal sanitario y pacientes inmigrantes». En C. N. Serra y M. P. Palaudàrias (eds.): *Actas del IV Congreso sobre la Inmigración en España: Ciudadanía y Participación*. Girona: Universitat de Girona, Servicio de Publicaciones (publicado en CD).

Muestras de documentos consultados para la realización de la guía de pediatría:

Asociación Española de Pediatría: <www.aeped.es/>.

Asociación Vasca de Pediatría de Atención Primaria: «Manual de euskera-español para uso en la consulta»: <www.avpap.org/euskara/euskara2.pdf>.

Entrevistas personales (mantenidas el 20 y el 29 de marzo y el 3 de abril del 2006) con Carlos Viana, pediatra del centro de salud El Ferial (Guadalajara), y Llanos García, enfermera encargada de las revisiones periódicas de los niños y la vacunación en el mismo centro.

Rogers, G. T. (1997): *Diccionario médico inglés-español, español-inglés*. Nueva York: McGraw-Hill.

Zonapediátrica (información sobre salud infantil para padres y profesionales): <www.zonapediatria.com/>.

Muestras de documentos consultados para la realización de la guía sobre mujeres embarazadas

Asociación Andaluza de Matronas: <www.aamatronas.org>.

Asociación Española de Pediatría: <www.aeped.es/>.

Asociación Norteamericana de Obstetras y Ginecólogos (1995): *Guía para antes, durante y después del embarazo. Información esencial y completa por los profesionales más cualificados*. Barcelona: Medici.

Instituto de la Mujer (1989): *Guía de anticonceptivos y sexualidad*. Madrid: Instituto de la Mujer.

Instituto de la Mujer (1994): *Maternidad, paternidad. El embarazo*. Madrid: Instituto de la Mujer.

Instituto de la Mujer (1995): *Maternidad, paternidad. El parto y el posparto. El embarazo*. Madrid: Instituto de la Mujer.

Instituto de Salud Pública de Madrid (2004): *Guía de Planificación familiar*. Madrid: Instituto de Salud Pública de Madrid .

Muestras de documentos consultados para la realización de la guía de atención al inmigrante:

Andago: <www.andago.com>.

Comunidad de Madrid: <www.madrid.org>.

Contrainformación en Red Nodo50: <www.nodo50.org>.

España exterior: <www.espa exterior.com>.

Folletos de los servicios sociales de Castilla la Mancha

Folletos informativos de la Comunidad de Madrid

Folletos informativos del Área de servicios Sociales de Alcalá de Henares

Ilustrados: <www.ilustrados.com>.

Institut de Treball Social i Serveis Socials: <www.intress.org/enlaces.htm>.

Junta de Castilla-La Mancha: <www.jccm.es/educación/>.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Seguridad Social: <www.seg-social.es>.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales: <www.mtas.es>.

Psicología Conductual: <www.psicologiaconductual.com>.

Redfeminista: <info@redfeminista.org>.

