



COMUNICACIONES XIII JORNADAS DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS DE LA C.A.V.

Donostia, 19 de Noviembre de 2008

Nombre, Apellidos	Jose Ramon Aginaga Badiola
email	joseramon.aginagabadiola@osakidetza.net
Centro de trabajo	Hospital Donostia
Localidad	Donostia-San Sebastián
Provincia	Gipuzkoa
Comunicación	Oral
Título	“osasanLingua” Desarrollo de una aplicación informática para facilitar la comunicación con los pacientes que desconocen nuestro idioma en los Servicios de Urgencias
Autores	Jose Ramon Aginaga Badiola. Ignacio Ventura Huarte. M ^a .Carmen Valois Nuñez. Hur Lertxundi Arrieta. Ricardo Palenzuela Arocena, Pablo Busca Ostolaza

Resumen

Introducción:

La inmigración y la facilidad para viajar, pueden llevar en ocasiones a que los pacientes que desconocen nuestro idioma y los sanitarios que los atienden, tengan problemas de comunicación. En los Servicios de Urgencias, la correcta anamnesis, la comunicación y la transmisión de la información son elementos fundamentales para llegar a una correcta atención sanitaria.

Objetivo:

Desarrollar un sistema multilingüe informatizado que facilite una correcta comunicación con el paciente que desconoce nuestro idioma.

Metodología

- Revisión de la bibliografía publicada hasta la actualidad.
- Elaboración de un cuestionario con preguntas y respuestas, que comprenda todos los apartados de la atención sanitaria en Urgencias, desde la recepción hasta el ingreso hospitalario o alta a domicilio, evitando el lenguaje técnico y favoreciendo un lenguaje más cercano y comprensible.
- Revisión del cuestionario por un grupo de expertos para analizar la comprensión del lenguaje empleado y las preguntas-respuestas formuladas.
- Traducción del cuestionario a diferentes idiomas, por empresas de traducción, certificadas para realización de traducciones técnicas.
- Elaboración de un sistema informático que permita un fácil empleo en los Servicios de Urgencias.

Resultados

Se ha elaborado un cuestionario, con más de 2000 preguntas y sus posibles respuestas, dividido en 24 capítulos: 1.Recepción. 2.Motivos de consulta: signos y síntomas. 3.Antecedentes personales. 4-15.-Síntomas por aparatos (síntomas cardiovasculares, dermatológicos, digestivos, endocrinológicos, genitourinarios, ginecológicos, neurológicos, oftalmológicos, osteoarticulares, otorrinolaringológicos / maxilofaciales, psiquiátricos, respiratorios), 16.Lactancia / Alimentación infantil. 17.Agresiones. 18.Exploración física. 19.Pruebas / Técnicas. 20.Tratamiento. 21.Ingreso hospitalario. 22.Recomendaciones generales. 23.Diagnósticos. 24.Anatomía. 25.Mapa.



**COMUNICACIONES
XIII JORNADAS DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS DE LA C.A.V.**

Donostia, 19 de Noviembre de 2008

El contenido es traducido inicialmente a 10 idiomas (Alemán, Árabe, Chino, Francés, Inglés, Italiano, Polaco, Portugués, Rumano y Ruso) teniendo en cuenta la población inmigrante existente en el estado.

La aplicación informática desarrollada permitirá de forma sencilla, utilizando como primer idioma el castellano o el euskera, imprimir el contenido del cuestionario en los idiomas seleccionados, todas las veces que sea necesario.

Conclusiones

Este sistema permitirá de una forma sencilla, que el personal sanitario, tanto el personal médico, de enfermería, como el administrativo, pueda expresarse en euskera o castellano, y el paciente, familiares y/o acompañantes puedan comprender lo que se les pregunta o indica, y responder en su lengua materna, en los Servicios de Urgencias y de forma añadida en las plantas de hospitalización. El sistema permite además que en el futuro se puedan ampliar las traducciones a otros idiomas en función de las necesidades.

*El Proyecto de este trabajo fue el ganador del "II Joanes Etxeberri Saria" del Hospital Donostia en Diciembre de 2007.