

Las claves culturales que influyen en la Atención Especializada a los usuarios de origen extranjero y técnicas para abordarlas con éxito.

Formación presencial desarrollada por el Servicio de Apoyo a la Mediación Intercultural (SAMI). Fundación Adunare.

P004/08

Fecha de aprobación de programa: 30 de agosto de 2007

Inicio: A determinar.

Duración: 16 horas

Presentación

El número de usuarios de origen extranjero con Tarjeta Individual Sanitaria (TIS) del Servicio Aragonés de Salud casi se ha multiplicado por tres en los últimos cuatro años (44.473 usuarios en Noviembre de 2002 a 124.501 usuarios en Diciembre de 2006).

La mayoría de estos usuarios proceden de sistemas sanitarios muy diferentes del español y tienen unas costumbres y creencias sobre la salud y la enfermedad que dificultan el trabajo diario del profesional de Atención Especializada.

Los objetivos que se pretenden con este curso son:

- ✓ Dar a conocer la realidad del fenómeno de la inmigración en Aragón.
- ✓ Identificar los principales factores culturales y religiosos que pueden dificultar la atención sanitaria que se presta a los usuarios de origen extranjero. Se abordará la influencia de esos factores en los conceptos de salud y enfermedad, la exploración médica, la automedicación, el grado de cumplimiento del tratamiento/ indicaciones médicas, el seguimiento de patologías crónicas, la salud de la mujer, el embarazo y el parto, la atención a los hijos menores, la salud mental, las enfermedades infecciosas, la atención a las dependencias y la estancia hospitalaria.
- ✓ Desarrollar estrategias y habilidades para solventar los problemas que generan esas diferencias culturales y religiosas al profesional de Atención Especializada.
- ✓ Eliminar estereotipos y prejuicios sobre los usuarios extranjeros.
- ✓ Conseguir que el profesional tenga una visión diferenciada del usuario extranjero que permita abordarle con un trato personalizado según su cultura.

A quién se dirige

Personal sanitario, sociosanitario y de atención al paciente de los Centros de Atención Especializada.

Profesorado

- **Carlos Alconchel Pedrós. (Director)** Licenciado Económicas. MBA por el Instituto Empresa de Madrid. Experiencia en proyectos de formación y gestión del cambio en organizaciones públicas y privadas adquirida en Andersen Consulting (Accenture). Impartición de sesiones sobre la realidad de la inmigración en Aragón y sobre competencia intercultural a profesionales de Atención Especializada y a residentes de Medicina de Familia y Comunitaria de las Unidades Docentes de Teruel, Alcañiz, Huesca y Barbastro durante 2007.
- **Ana Cris López Latorre. (Responsable de proyectos)** Diplomada en Trabajo Social. Experiencia como Portavoz Federal de los Servicios Sociales para Inmigrantes en Caritas Alemania (políticas sociales de integración, competencia intercultural en organizaciones y atención psicosocial al inmigrante). Impartición de sesiones de casos prácticos sobre situaciones de conflictos culturales y religiosos a profesionales de Atención Especializada, a residentes de Medicina de Familia y Comunitaria de las Unidades Docentes de Teruel, Alcañiz, Huesca y Barbastro y a alumnos de la asignatura optativa cuatrimestral “Salud e Inmigración” del Departamento de Medicina, Psiquiatría y Dermatología de la Facultad de Medicina durante 2007.
- **Choumicha Badi (Formadora)** Licenciada en Biología. Universidad de Oujda (Marruecos). Titulo homologado por el MEC. Experiencia como formadora sobre las claves culturales del colectivo magrebí en Centros de Atención Primaria y de Atención Especializada durante 2005 y 2006.
- **Reina Castellanos (Formadora)** Licenciada en Psicología. (Colombia) Titulo homologado por el MEC. Doctora en Psicología. Universidad de Zaragoza. Experiencia como formadora sobre las claves culturales del colectivo latinoamericano en Centros de Atención Primaria y de Atención Especializada

durante 2006 y 2007. Impartición de Seminarios sobre el colectivo latinoamericano a residentes de Medicina de Familia y Comunitaria de las Unidades Docentes de Teruel, Alcañiz, Huesca y Barbastro durante 2007. Impartición del Seminario sobre el colectivo de usuarios latinoamericanos en la asignatura optativa cuatrimestral “Salud e Inmigración” del Departamento de Medicina, Psiquiatría y Dermatología de la Facultad de Medicina.

- **Vera Dudca (Formadora)** Licenciada en Filología Hispánica (Moldavia). Titulo homologado por el MEC. Experiencia como formadora sobre las claves culturales del colectivo Europeo del Este en Centros de Atención Primaria y de Atención Especializada durante 2007. Impartición de Seminarios sobre el colectivo europeo del Este a residentes de Medicina de Familia y Comunitaria de las Unidades Docentes de Teruel, Alcañiz, Huesca y Barbastro durante 2007. Impartición del Seminario sobre el colectivo de usuarios europeos del Este en la asignatura optativa cuatrimestral “Salud e Inmigración” del Departamento de Medicina, Psiquiatría y Dermatología de la Facultad de Medicina.
- **Jacques Gnapi (Formador)** Licenciado en Periodismo (Costa de Marfil). Experiencia como formador sobre las claves culturales del colectivo subsahariano en Centros de Atención Primaria y de Atención Especializada durante 2005, 2006 y 2007. Impartición de Seminarios sobre el colectivo subsahariano a residentes de Medicina de Familia y Comunitaria de las Unidades Docentes de Teruel, Alcañiz, Huesca y Barbastro durante 2007. Impartición del Seminario sobre el colectivo de usuarios subsaharianos en la asignatura optativa cuatrimestral “Salud e Inmigración” del Departamento de Medicina, Psiquiatría y Dermatología de la Facultad de Medicina.
- **Yi Huang (Formadora)** Licenciada en Literatura y Cultura Inglesa (China). Experiencia como formadora sobre las claves culturales del colectivo chino a profesionales de diferentes Servicios Públicos.

Programa:

1. Ponencia: la realidad de la Inmigración en Aragón, la inmigración y la opinión pública, los efectos positivos de la Inmigración. (30 minutos).
2. Taller: ¿cómo afecta la Inmigración en el ámbito de trabajo de los Centros de Atención Especializada?. Trabajo en grupo, presentación de conclusiones y discusión en pleno (1 hora).
3. Ponencia: los conceptos de cultura, competencia intercultural, la empatía, los estereotipos y prejuicios aplicados al ámbito sanitario. Ejercicios prácticos (30 minutos).
4. Ponencia sobre los usuarios magrebies (2 horas). Información sobre las diferencias culturales y religiosas de este colectivo con respecto a los conceptos de salud y enfermedad, la exploración, la automedicación, la influencia de la medicina tradicional, el grado de cumplimiento del tratamiento/ indicaciones médicas, el seguimiento de patologías crónicas, la salud de la mujer, el embarazo y el parto, la atención a los menores, la salud mental, las enfermedades infecciosas, la atención a las dependencias y la estancia hospitalaria. Recomendaciones a la hora de atender a usuarios de este colectivo. Turno de preguntas al ponente.
5. Ponencia sobre los usuarios subsaharianos (2 horas). Información sobre las diferencias culturales y religiosas de este colectivo con respecto a los conceptos de salud y enfermedad, la exploración, la automedicación, la influencia de la medicina tradicional, el grado de cumplimiento del tratamiento/ indicaciones médicas, el seguimiento de patologías crónicas, la salud de la mujer, el embarazo y el parto, la atención a los menores, la salud mental, las enfermedades infecciosas, la atención a las dependencias y la estancia hospitalaria. Recomendaciones a la hora de atender a usuarios de este colectivo. Turno de preguntas al ponente.

6. Ponencia sobre los usuarios chinos (2 horas). Información sobre las diferencias culturales de este colectivo con respecto a los conceptos de salud y enfermedad, la exploración, la automedicación, la influencia de la medicina tradicional, el grado de cumplimiento del tratamiento/ indicaciones médicas, el seguimiento de patologías crónicas, la salud de la mujer, el embarazo y el parto, la atención a los menores, la salud mental, las enfermedades infecciosas, la atención a las dependencias y la estancia hospitalaria. Recomendaciones a la hora de atender a usuarios de este colectivo. Turno de preguntas al ponente.
7. Ponencia sobre los usuarios latinoamericanos (2 horas). Información sobre las diferencias culturales de este colectivo con respecto a los conceptos de salud y enfermedad, la exploración, la automedicación, la influencia de la medicina tradicional, el grado de cumplimiento del tratamiento/ indicaciones médicas, el seguimiento de patologías crónicas, la salud de la mujer, el embarazo y el parto, la atención a los menores, la salud mental, las enfermedades infecciosas, la atención a las dependencias y la estancia hospitalaria. Recomendaciones a la hora de atender a usuarios de este colectivo. Turno de preguntas al ponente.
8. Ponencia sobre los usuarios Europeos del Este (2 horas). Información sobre las diferencias culturales de este colectivo con respecto a los conceptos de salud y enfermedad, la exploración, la automedicación, la influencia de la medicina tradicional, el grado de cumplimiento del tratamiento/ indicaciones médicas, el seguimiento de patologías crónicas, la salud de la mujer, el embarazo y el parto, la atención a los menores, la salud mental, las enfermedades infecciosas, la atención a las dependencias y la estancia hospitalaria. Recomendaciones a la hora de atender a usuarios de este colectivo. Turno de preguntas al ponente.
9. Discusión de tres casos prácticos de posibles situaciones de conflicto cultural o religioso en el ámbito de la Atención Especializada a usuarios de origen extranjero. Lectura individual, discusión en grupo y presentación en pleno de las alternativas propuestas (4 horas).

- En la duración de todos los módulos está contemplado un breve descanso de 5 minutos cada 40 minutos.
- Existe la posibilidad de impartir este curso durante cuatro días (cuatro horas por día) o bien durante ocho días (dos horas por día) para adecuarlo a las actividades diarias de los profesionales. En el caso de realizarlo en cuatro días, se establecería un descanso de 15 minutos en la mitad de las cuatro horas.

Metodología:

- En las sesiones formativas se combinará la utilización de ponencias, talleres y la discusión de casos prácticos según la metodología de la Escuela de Harvard.
 1. En las ponencias se utilizarán ejemplos y anécdotas basadas en hechos reales que hayan vivido los ponentes o sus compatriotas sobre su relación con el sistema sanitario en Aragón. Para ilustrar los conceptos y las ideas que se quieren transmitir se utilizarán las aportaciones de los profesionales de Atención Especializada en los Seminarios desarrollados por el SAMI en 2006. Los ponentes también fomentarán el intercambio de experiencias entre los asistentes mediante la formulación frecuente de preguntas sobre los contenidos explicados y sobre las situaciones vividas por los asistentes con respecto a esa temática. Los asistentes podrán formular sus preguntas y sus dudas en cualquier momento de la presentación de la ponencia.
 2. Los talleres fomentan la participación de los asistentes, así como su reflexión personal y grupal sobre el tema en cuestión. También contribuyen al intercambio de experiencias entre los profesionales. El moderador del Taller procurará sacar el máximo aprovechamiento del conocimiento y de la experiencia de los asistentes, fomentando el debate entre los mismos y orientando el trabajo hacia la obtención de conclusiones.
 3. La discusión de casos prácticos sirve para poner en práctica los conocimientos adquiridos en las ponencias previas. El caso práctico es la descripción de una situación (ficticia o basada en hechos reales) que ha sucedido en una organización en un momento determinado del tiempo o en una sucesión de ellos. Generalmente, un caso contiene más de un problema y es tarea del lector del caso tanto detectarlos como asignarles una prioridad en base a su importancia. Corresponde al lector tomar las acciones pertinentes para solucionar el problema (en el caso de ser una situación problemática) o continuar la situación óptima en la que se encuentra.

Es un método activo de enseñanza que coloca permanentemente al que intenta resolver la situación que se le plantea en una situación en la que ha de detectar problemas concretos, ha de actuar como responsable directo de las acciones a tomar, ha de idear la forma de llevarlas a cabo con los medios de que dispone y, a través de la discusión con otros compañeros, debe contrastar sus opiniones con los demás.

Al igual que sucede en la vida real, no existe una única solución válida o mejor y, de hecho, al lector del caso no se le evalúa solamente por “acertar” en la que se considere “más apropiada”, sino que lo que se evalúa es el proceso por el cual ha llegado a esa “solución” y por la consistencia de las acciones propuestas.

La mecánica de la aplicación del método del caso se centra, en primer lugar en la lectura y análisis individual del caso y, en segundo lugar, en la discusión en común y metódica de un tema conflictivo para resolverlo. El moderador es el encargado de guiar esa discusión para conseguir los efectos formativos.

Su efecto formativo radica en la asimilación de una metodología para afrontar el estudio de problemas, para detectar los hechos relevantes y diferenciarlos de los superfluos, comprender situaciones complejas y encontrar soluciones viables. Se pretende que el alumno aprenda por la vía del descubrimiento propio, fruto del razonamiento y la aplicación del sentido común. De esta forma desarrolla sus capacidades de análisis y síntesis, de generar alternativas viables, de tomar decisiones y de idear su puesta en práctica.

El método del caso no pretende prioritariamente incrementar conocimientos, sino apoyar las habilidades del alumno para actuar como responsable de la toma de decisiones y facilitar el trasvase de experiencias propias entre los compañeros que discuten el caso. Por ello, siempre es necesario dar una formación previa sobre determinados conceptos teóricos que se van a abordar en la discusión del caso.

Las Etapas en el análisis de un caso son:

1º Comprensión de la situación.

2º Diagnóstico del problema: ¿existe un problema?, ¿debo intervenir?, , ¿por qué?, ¿intervengo yo solo?, ¿qué recursos están a mi disposición?, ¿hay varios problemas?, ¿cuál es la escala de prioridad de los problemas?....

3º Generar soluciones alternativas realistas y viables en base a los recursos (internos y externos) que tengo a mi disposición.

4º Pronosticar los efectos de la puesta en práctica de cada alternativa: ¿alguna alternativa puede generar otro problema o hacer más difícil la solución?, ¿qué probabilidad tenemos de que ocurra esto?...

5º Evaluar las alternativas y escoger aquella solución que, en principio, tenga más ventajas que inconvenientes dentro de la organización.

6º Generar un Plan de acción con la solución escogida que especifique, con el mayor grado de detalle posible, las acciones a realizar para su consecución.

- Para ajustar los contenidos formativos a las necesidades de los profesionales de Atención Especializada se han utilizado las conclusiones obtenidas en los 17 Seminarios impartidos por los formadores del SAMI en 5 Centros de Atención Especializada durante 2006.
- Las sesiones se realizarán con un máximo de 25 personas para fomentar la participación y el intercambio de experiencias entre los asistentes. En las sesiones de discusión de casos prácticos de dividirán los asistentes en 5 grupos de 5 personas cada uno, nombrando un portavoz que será el encargado de exponer posteriormente las conclusiones al resto de grupos en sesión plenaria.
- Sistema de evaluación del aprendizaje de los alumnos. Se establecen tres métodos para evaluar la asimilación de los conceptos por parte de los alumnos:
 1. cada ponente, al finalizar su intervención, realizará conjuntamente con los asistentes una evaluación-recapitulación de los principales conceptos e ideas que ha intentado transmitir,

2. los alumnos tendrán que aplicar los conocimientos aprendidos en las sesiones teóricas en la discusión y resolución de los casos prácticos,
3. al finalizar el curso, los asistentes llenarán un cuestionario para valorar el desarrollo del curso y los conceptos aprendidos.

Actividad acreditada por la Comisión de Formación Continuada de las Profesiones Sanitarias de Aragón con 3,4 Créditos



Cronograma:

Fecha Inicio: Marzo 2008 Fecha Fin: Diciembre **2008r**

Turno/Jornada: A determinar **Lugar de celebración:** A determinar

Este curso es a demanda de los responsables de los centros de Atención Especializada, por lo tanto no podemos concretar fechas, ni lugares de celebración, ya que se celebrará en el propio Hospital que lo demande.

Coordinación Técnica:

- Begoña Suñe. Técnico Docente I+CS
Avda Gómez Laguna 25. Planta 3.
Telf: 976 71 5959 Fax: 976 71 4670
Email: bsunne.iacs@aragon.es
- Carlos Alconchel Pedrós. (Director técnico SAMI)
Fundación Adunare
Barrioverde 8-10. Local.
Telf: 976 223 214 Fax: 976 203 876
Email: calconchel@adunare.org



Departamento de Salud
y Consumo



Instituto Aragonés
de Ciencias de la Salud

Secretaría:

Mónica Alvarez

Tel. 976 714000 ext. 2025

Fax. 976 714670

E-mail:

malvarez.iacs@aragon.es

FINANCIACIÓN

Curso cofinanciado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y el Gobierno de Aragón a través de la Dirección General de Inmigración y Cooperación al Desarrollo.