INMIGRANTES EN EL HOSPITAL ROBERTO DEL RÍO: PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD.

Jadue Aliaga Carla, Mihovilovic Alvarado Catalina, Garín Avendaño Tania, Arce González Natalia, Yohannessen Vásquez. Karla Hospital Roberto del Río, Santiago.

INTRODUCCIÓN En Chile, 2,6% de su población corresponde a extranjeros. Un aspecto relevante en la atención es cómo percibimos a los inmigrantes. El objetivo del trabajo es conocer la percepción del personal de salud sobre la atención a pacientes inmigrantes en el Hospital Roberto del Río (HRRIO).

MATERIAL Y MÉTODO: Se realizó una encuesta, anónima y autoadministrada, entre Octubre y Diciembre del 2014 a funcionarios de diferentes unidades y estamentos del HRRIO. Los resultados se analizaron con stata 11.1. Se realizó un análisis cualitativo de los comentarios.

RESULTADOS Del total de encuestados (371), un 98,6% corresponden a chilenos. El 89,5% ha tenido que atender a inmigrantes. El 15,4% que está en de acuerdo con que la actitud de los inmigrantes es agresiva. Un 30% considera los inmigrantes son un aporte para Chile y un 13% está de acuerdo que son una amenaza. Un 8% está de acuerdo con que nota atender diferente a los pacientes extranjeros. Un 32,4% considera que tiene problemas de comunicación con los inmigrantes, principalmente los técnicos. 33% está de acuerdo que existen problemas de disposición de ambas partes, y un 40 % piensa que los pacientes no entienden lo que les quieren decir. Un 50% a veces no entiende lo que los pacientes le quieren decir. Un 75% considera que existen diferencias culturales respecto a temas de salud, y un 74% está a favor que los inmigrantes utilicen servicios de salud. De la pregunta ¿Algo más que aportar a esta encuesta?, el 30% opina. Señalan problemas para la atención: falta de comunicación, poca preparación de los funcionarios, por diferencias idiomáticas, culturales y normas de crianza. Consultas poco oportunas y desconocimiento del sistema. Señalan una categorización y estigmatización de los inmigrantes en relación a su origen. Otros mencionan ventajas respecto a los chilenos y que podrían ser un problema, al importar patologías. Otros creen que habría que condicionar la atención a exigencias, que existen políticas poco claras y escasa divulgación de leyes. Otros, resaltan la importancia de derechos como la igualdad, respeto, movilidad, dignidad y oportunidad de acceso a la atención, como derechos humanos. Se plantean posibles soluciones como, contratar traductor, mejorar la señalética e información a los pacientes y capacitar al personal en transculturalidad.

CONCLUSIÓN Se observaron aspectos positivos y negativos en la percepción de los funcionarios como también interés en opinar. Estos hechos invitan a profundizar en el tema y trabajar los aspectos negativos considerando las sugerencias aportadas, focalizando los esfuerzos en los estamentos más complicados con la atención a inmigrantes y aprovechando la buena percepción que existe en otros funcionarios.