

# Una hoja informativa

para las personas de la tercera edad, sus parientes y amigos

## La comunicación con las personas ancianas que no hablan inglés

La falta del idioma inglés no debería impedirnos comprender la atención de nuestra salud, ni tomar decisiones al respecto. No obstante, es posible que las personas de la tercera edad con conocimientos limitados del inglés no puedan comprender ni comunicarse fácilmente cuando usen el sistema de salud australiano. Es por esto que los parientes y amigos suelen ser una gran ayuda para que las personas de la tercera edad puedan usar los servicios de salud. A veces la familia ayuda a la persona de la tercera edad y a los profesionales sanitarios a comunicarse.

Pero en ciertos momentos los parientes y amigos no son las personas apropiadas para ayudar a las personas de la tercera edad a comunicarse con los profesionales sanitarios, por ejemplo durante su conversación sobre diagnósticos y tratamientos. Ésta es la función de los intérpretes profesionales de la salud.

Esto es porque

- los parientes o amigos tal vez no puedan explicar la información clínica correctamente a la persona de la tercera edad pues quizás no comprendan la terminología médica.
- el profesional debe estar seguro de que la persona de la tercera edad recibe la información correcta.
- puede que la persona de la tercera edad se sienta incómoda al compartir información personal o clínica con un pariente más joven o un pariente de diferente género.

Esta hoja informativa explica los diferentes papeles de los parientes o amigos y de los intérpretes cuando se trata de ayudar a la persona de la tercera edad a usar el sistema de salud.

### La función de los intérpretes (The role of interpreters)

En los servicios de salud de NSW se utilizan dos servicios de interpretación principales.

- El Servicio de Traducción e Interpretación (Translating and Interpreting Service o TIS) conocido generalmente como “Servicio Telefónico de Intérpretes”. Este servicio nacional ayuda a las personas que no hablan inglés a obtener servicios e información. Se utiliza mayormente por teléfono (131 450)
- El Servicio de Intérpretes de la Salud (Health Care Interpreter Service o HCIS) disponible en todos los servicios de salud pública (como hospitales y centros comunitarios de salud) debe ser reservado por el profesional o servicio de salud que proporciona los cuidados.

Los intérpretes de dichos servicios son profesionales capacitados para trabajar en el sector de la atención de la salud y comprenden la terminología médica. También tienen un Código de ética profesional que garantiza la confidencialidad e imparcialidad. Ello significa que toda información que usted les dé es confidencial. Si usted no habla inglés bien y necesita otorgar un consentimiento informado para recibir tratamiento médico en NSW deberá tener un intérprete de la salud para ayudarle a hacerlo.





## El papel de los parientes o amigos (The role of family / friends)

El papel de los parientes y amigos es diferente del papel del intérprete. Los parientes y amigos pueden brindar apoyo emocional a la persona de la tercera edad. También pueden proporcionar a los profesionales sanitarios importante información adicional sobre la historia clínica y personal de la persona. Los parientes y amigos pueden participar en las conversaciones sobre la atención de la salud y ayudar en la comunicación en los casos siguientes: concertar o confirmar citas, ayudar a la persona de la tercera edad a comunicarse con el personal del hospital acerca de las selecciones del menú o a informar al personal si la persona necesita el baño o ayuda con la incomodidad o el dolor.

## Por qué los profesionales sanitarios necesitan a los intérpretes (Why health professionals need interpreters)

Los profesionales sanitarios deben llamar a un intérprete de la salud para

- comprender bien lo que el paciente quiere decirle sobre su dolencia,
- darle al paciente información clara acerca de su dolencia y de las opciones de tratamiento.

Es muy importante que el paciente comprenda los riesgos y beneficios del tratamiento o cirugía para así poder tomar una decisión informada sobre sus cuidados y otorgar su consentimiento con conocimiento de causa.

*“Prefiero comunicarme con los médicos en turco porque es mi idioma; prefiero usar un intérprete porque así no le impongo una carga a nadie,”*

*“Además hay cosas que no quiero que mi familia sepa. Por lo tanto, es mejor usar el servicio de intérpretes profesionales.”*



Este proyecto es una colaboración entre los Distritos locales de salud de South Western Sydney y Western Sydney. Contribuyeron los servicios siguientes: el Servicio de promoción de la salud de South Western Sydney LHD, Health Language Services [Servicios de Idiomas Sector Salud] y Braeside Hospital. Los servicios de Western Sydney incluyeron: Salud multicultural, Servicio de traducción, Trabajo social y Gobernanza clínica.