

# migrant-friendly hospitals

## Subproyecto A:

### Mejorar los servicios de intérprete en la comunicación clínica

#### *Cuestionario para el personal: evaluación del acceso a intérprete y calidad del servicio en servicios clínicos [ISQ-MED]*

06/09 2004

**Beate Schulze**  
**Sonja Novak-Zezula**  
**Ursula Trummer**  
**Karl Krajic**  
**Juergen M. Pelikan**

Ludwig Boltzmann Institute for the  
Sociology of Health and Medicine  
WHO Collaborating Centre for  
Health Promotion in Hospitals and Health Care  
Rooseveltplatz 2/4  
A-1090 Vienna, Austria

TEL: +43 1 4277 48282

FAX: +43 1 4277 48290

EMAIL: [info@mfh-eu.net](mailto:info@mfh-eu.net)

Por favor no duplique, ni cite, ni haga circular este documento sin permiso de los autores: Beate Schulze, M.A., Sonja Novak-Zezula, PhD, Ursula Trummer, PhD, Karl Krajic, PhD, and Professor Juergen M. Pelikan, PhD, Ludwig-Boltzmann-Institute for the Sociology of Health and Medicine, Vienna, Austria ©2004

#### **Nuestro agradecimiento (Reconocimiento):**

Los autores quieren agradecer a Lourdes "Lulú" Sánchez, del Massachusetts General Hospital Interpreter Services sus comentarios y sugerencias que fueron de gran ayuda para la revisión del borrador de cuestionario preliminar.

Ludwig Boltzmann Institute for the Sociology of Health and Medicine,  
WHO Collaborating Centre for Health Promotion in Hospitals and Health Care  
Rooseveltplatz 2/4, A-1090 Vienna, Austria



Financially supported by the European Commission

bm:bwk

Co-funded by bm:bwk – Federal Ministry for Education, Science and Culture (Austria)



Pilot hospitals from 12 member states of the European Union



Supporting partners



Co-ordinated by LBISHM, WHO Collaborating Centre for Health Promotion in Hospitals and Health Care, Institute for Sociology, University of Vienna



# migrant-friendly hospitals

## Cuestionario para el personal – Subproyecto A

ID ES-□□□□

### Introducción

En el marco del proyecto de la UE “migrant-friendly hospitals,” el hospital “Punta de Europa” está realizando un proyecto para implementar la ayuda de intérpretes en la entrevista clínica con pacientes con conocimientos insuficientes de español. Este cuestionario está diseñado para establecer la necesidad de servicios de intérprete, así como la calidad de los recursos usados actualmente en la comunicación con pacientes con conocimientos insuficientes del idioma español. El análisis de este cuestionario nos ayudará a preparar medidas efectivas de proyecto que le puedan ayudar de manera óptima en su trabajo.

Toda la información que nos facilite se tratará de manera confidencial. En ningún momento se le identificará personalmente.

### 1. En su trabajo cotidiano, ¿con qué frecuencia trata usted con pacientes con conocimientos insuficientes de español?

Diario	2-3 veces por semana	5-6 veces al mes	Menos de 5 veces al mes	Nunca
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 2. ¿Cuáles son los idiomas extranjeros que más escucha en su trabajo?

- |  |                                  |                                       |   |
|--|----------------------------------|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lenguas africanas | <input type="checkbox"/> Bosnio  | <input type="checkbox"/> Rumano       | <input type="checkbox"/> Inglés                         |
| <input type="checkbox"/> Albano            | <input type="checkbox"/> Farsi   | <input type="checkbox"/> Ruso         | <input type="checkbox"/> Turco                          |
| <input type="checkbox"/> Árabe             | <input type="checkbox"/> Francés | <input type="checkbox"/> Serbo-croata | <input type="checkbox"/> Urdu                           |
| <input type="checkbox"/> Lenguas bálticas  | <input type="checkbox"/> Kurdo   | <input type="checkbox"/> Somali       | <input type="checkbox"/> Otros (por favor especificar): |
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

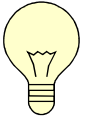
### 3. ¿Qué recursos emplea usted para facilitar la comunicación con pacientes con conocimientos insuficientes de español?

	Siempre	Con frecuencia	A veces	Rara vez	Nunca	No disponible
3.1. Pariente adulto o amigo del paciente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2. Servicio profesional de intérpretes, personalmente o por teléfono	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3. Colegas bilingües	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4. Personal bilingüe del hospital asignado como intérpretes profesionales (por ej. A través de un banco de lenguas de los empleados)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5. Niños, menores de 18 años que acompañan al paciente para interpretar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.6. Yo mismo, porque tengo el mismo idioma materno que los pacientes o lo he aprendido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.7. Otros (por favor, especificar): .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# migrant-friendly hospitals

4. Si cuenta con servicios profesionales de intérprete o miembros del personal asignados como intérpretes profesionales, ¿cómo evaluaría usted la calidad de su trabajo?

NOTA: Si usted **no** tiene acceso a intérpretes profesionales o a miembros del personal asignados para interpretación profesional  siga a la pregunta 7



	Siempre	Con frecuencia	A veces	Rara vez	Nunca
4.1. Los intérpretes están disponibles a tiempo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2. Los intérpretes se presentan a sí mismos y explican su función.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3. Usted está seguro que los intérpretes transmiten correctamente la información médica.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4. Los intérpretes piden aclaraciones durante la consulta para asegurarse que entiendan bien el mensaje.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5. Los intérpretes se aseguran que <u>usted entienda el mensaje o los mensajes que el paciente le está tratando de comunicar.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.6. Los intérpretes aclaran las creencias culturales en la medida que usted necesite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.7. Los intérpretes también ayudan a identificar las necesidades adicionales de los pacientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. En términos generales, ¿cómo calificaría usted la calidad de interpretación que ofrecen los servicios de intérprete del hospital en el que trabaja?

Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Mala
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. A partir de su experiencia al colaborar con intérpretes profesionales, de qué formas se podrían mejorar los servicios de intérprete del hospital en el que usted trabaja? Marque todas las opciones pertinentes.

6.1. Mejorar la disponibilidad de intérpretes.	<input type="checkbox"/>
6.2. Extender las horas de trabajo	<input type="checkbox"/>
6.3. Aumentar el número de intérpretes profesionales	<input type="checkbox"/>
6.4. Aumentar el número de lenguas para las que existe servicio de intérprete	<input type="checkbox"/>
6.5. Mejorar la información escrita para pacientes con conocimientos insuficientes de español	<input type="checkbox"/>
6.6. Mejorar la información sobre cómo acceder a servicios profesionales de intérprete.	<input type="checkbox"/>
6.7. Otros (por favor especificar): .....	<input type="checkbox"/>

7. Si desea hacer comentarios adicionales, utilice el siguiente espacio:

.....  
 .....  
 .....

8. Información demográfica:

10.1. ¿Dónde trabaja usted?

Hospital:

Departamento:

Unidad/Planta:

10.2. ¿Cuánto tiempo ha trabajado usted en este hospital? (Por favor, especificar:) .....

10.3. ¿Género?                      mujer                       varón

10.4. ¿Edad?                                     

Gracias por su cooperación! 3