

Buenas prácticas y aprendizajes

de interculturalidad en salud

Nombre de la buena práctica	Desarrollo de Competencias en Líderes Migrantes en Salud y Facilitadores de salud
Servicio de salud	Metropolitano Central – Dirección de Salud Santiago
Autores	Paz Bersano R- Nutricionista. pbersano@saludstgo.cl
Teléfonos	Red fija: 2-24985335 – Fono celular: 9-87751070

Objetivos: Conocer los elementos de acceso a los sistemas de salud en Chile comparándolos con los de sus países de origen. Conocer los derechos y deberes de las personas en su atención de salud en Chile en el marco de los Derechos Humanos. Conocer algunos riesgos de salud del migrante.

Descripción de la Buena Práctica: El Curso se realizó de manera presencial, estructurado en cuatro sesiones de 4 horas una vez por semana (sábados en la tarde, en la DISAL Sgto.); la metodología de trabajo se basó en la educación de adultos, la que se centra en los participantes, se recolecta información de su saber respecto de los temas presentados y a partir de ellos, se realiza la construcción del aprendizaje.

Se implementaron estrategias participativas, entre las cuales se incluyeron: talleres de grupos pequeños, discusión grupal, Role Playing, análisis de casos y clases expositivas y participativas, entre otros. Todo el material fue elaborado para las clases y talleres, el cual quedó a disposición de los participantes, para facilitar la posterior réplica de los talleres. Además, se entregaron certificados y pendrives con información de todas las clases.

Está orientado a desarrollar y potenciar las competencias de los líderes migrantes, de la comuna de Santiago, en materia de acceso, derechos y riesgos en salud; de tal manera que ellos a su vez entreguen información actualizada y oficial, a los nuevos integrantes de la comunidad en temas de salud.

Impacto: Fueron capacitados Treinta líderes migrantes pertenecientes a distintas organizaciones de la comuna de Santiago y de diversas nacionalidades (peruanos, haitianos, colombianos, venezolanos, ecuatorianos y dominicanos), quienes actualmente están apoyando en la entrega de información de salud a otros beneficiarios de sus organizaciones.

Permitió establecer vínculos y comunicación directa con las organizaciones migrantes de la comuna a través de sus líderes, liderado por referente del programa, lo que ha permitido apoyar la coordinación intrasectorial. La evaluación cuantitativa/cualitativa del curso, realizada por los migrantes capacitados, destacan la calidad del curso y el hecho se basa en la calidad de la información.

La proyección de esta capacitación corresponde al fortalecimiento del liderazgo de las organizaciones de migrantes internacionales en Chile, que les permita participar activamente en los CDL (Consejos de Desarrollo Local) y CESFAM. Método que ha contribuido a mantener cercanía y confianza con los migrantes de la comuna, resolver tangiblemente sus dificultades, mejorar el acceso y equidad a la atención, en nuestro sistema de salud.

Nombre de la buena práctica	Acogida y atención a los inmigrantes en situación irregular en la Comuna de Recoleta.
Servicio de salud	Metropolitano Norte – Departamento de Salud de Recoleta
Autores	Maria Eugenia Chadwick – Médico. machadwick@recoleta.cl Ynga Villena – Comunicador social. yvillena@recoleta.cl
Teléfonos	Red fija: 29457475 – Anexo Minsal: Fono celular: 42173787 – 79691821

Objetivo de la práctica: Fomentar el ingreso a la atención de salud primaria de inmigrantes que se encuentran en situación migratoria irregular.

Descripción de la Práctica: Se diseñó una estrategia de trabajo intersectorial, coordinada por el Departamento de Salud y la Oficina de Migrante (que es parte de DIDECO). En este marco, se realizó la estimación de los migrantes en situación irregular; para lo cual se identificó el número de migrantes inscritos en los consultorios (con mayor población migrante), cifra que llegó a 6.255 personas en diciembre del 2014.

Se elaboró una normativa local para la atención de salud de las personas migrantes en situación irregular (memo 29 -abril 2015) y fue difundida entre los funcionarios y funcionarias de los centros de salud familiar (CESFAM), generando espacios de diálogo con los equipos de trabajo localizados en el SOME y OIRS, especialmente.

Se conformó una Mesa Técnica integrada por referentes migrantes de cada uno de los Cesfam de la comuna, uno de la Oficina de Migrantes de la Municipalidad, uno de DIDECO y la mesa comunal de organizaciones de migrantes.

Se realizó un catastro para identificar actividades masivas de índole deportivas, festivas o patronales que reúnen a personas, familias, grupos y comunidades de migrantes; además de otros lugares de recreación donde se concentra un alto número de población migrante para realizar difusión sobre la atención de salud con pasaporte o DNI y certificado de residencia. Complementariamente, se estimula y motiva la regularización migratoria.

También, se registraron juntas de vecinos, unidades y/o sedes vecinales, donde se entregan los certificados de residencia para difundirlo en puntos de acceso de la comunidad migrante, como OIRS, SOME, etc. La administración municipal dispuso de recursos humanos para apoyo en la Oficina de Migrantes y en el Dpto. de Salud, donde se cuenta una traductora de creole para la comunidad haitiana y una asistente social para orientación, seguimiento y acompañamiento en los centros de salud, en el caso que lo requieran.

Impacto de su implementación, (cualitativo y/o cuantitativo), y proyecciones: Existe apertura y mayor aceptación sobre los beneficios de contar con una diversidad cultural y mayor conciencia de los funcionarios de salud sobre el derecho a la atención independiente de su situación migratoria. Recoleta se va reconociendo como una comuna preocupada por la atención de toda su población (evaluaciones posteriores a capacitaciones

mediante cuestionarios, referencias de las encargadas del tema en los Cesfam y opiniones de usuarios migrantes y dirigentes en reuniones específicas).

Se estima que contamos con 12,000 extranjeros en la Comuna según proyecciones del INE. De acuerdo a las atenciones realizadas por la Oficina Migrantes de la Municipalidad en el 2014 se estima que el 33% estarían en situación irregular (3960) y el 1.5% no cuentan con ningún documento por ingreso no autorizado (180). En situación regular el 55% (6600).

Concluimos que alrededor de 4000 inmigrantes aproximadamente se encuentran en situación irregular. A diciembre del 2015 tenemos 8.671 extranjeros inscritos en la Comuna, comparados con el número de inscritos del 2014 que ascendían a 6.655 aumentaron en 2016 inscritos más. En relación a los extranjeros adscritos a diciembre del 2015 se registran 936 adscritos, que comparada con 604 a diciembre 2014, aumentó en 332 personas. Esto quiere decir que hemos llegado al 50% de los extranjeros en situación irregular que fueron estimados en 2014.

Las proyecciones: Desarrollar estrategias de difusión para llegar al otro 50% de migrantes en situación irregular. Seguir trabajando con funcionarios sobre derechos e interculturalidad. Acciones coordinadas con FONASA (para facilitar la calificación, inscripción de niños chilenos cuyos padres están en situación irregular, Rut provisorio) Registro Civil. Generar mecanismos de articulación con el nivel secundario.

Nombre de la buena práctica	Programa de Facilitación Lingüística Integral a Usuarios en la Red.
Servicio de salud	Metropolitano Central – Sub Dirección Atención Primaria
Autores – Co autores	Sebastián Maldonado –Trabajador Social – sebastian.maldonadov@redsalud.gob.cl – Referente Técnico Movilidad humana, Salud intercultural, Derechos humanos y Grupos vulnerables. Andrea Orzegow – Periodista – Andrea.orzegow@redsalud.gov.cl – Profesional Gestión al Usuario con autoría en el diseño del piloto babel. Gustavo Gebert – Periodista – gustavo.gebert@redsalud.gov.cl – Profesional Gestión al Usuario con autoría en el diseño del piloto babel.
Teléfonos	Anexo Minsal: 247100 – 246 946– 246 907

Objetivo: Contribuir al acceso universal a la salud de las personas en situación de movilidad humana, con enfoque en inmigrantes; con el propósito de sensibilizar y fortalecer la aproximación sociocultural y su contexto a los funcionarios de la red del Servicio de Salud Metropolitano Central (SSMC), y así, mejorar sus capacidades en la atención en salud de estas personas.

Descripción de la práctica “Piloto Babel”: En la fase piloto del Programa Piloto Babel, se incluyeron 7 centros de salud: N°1 Ramón Corvalán Melgarejo, N° 5, Arauco, Padre Vicente Irarrázaval, San José de Chuchunco, Las Mercedes de la comuna de Estación Central, y, finalmente, por petición del propio centro de salud, se agregó al CESFAM Lo Valledor Norte (comuna de Pedro Aguirre Cerda).

Las actividades desarrolladas fueron las siguientes:

- ▶ Incorporación de “traductores” voluntarios en 7 idiomas: kreol, chino, hindi, portugués, ruso, francés e inglés (corresponde idiomas más representados entre los usuarios no hispanoparlantes). Hasta la fecha, se cuenta con 52 facilitadores lingüísticos: 22 kreol, 5 ruso, 4 hindi, 4 chino, 2 portugués, 6 inglés y 9 francés, respectivamente.
- ▶ El Colegio de Traductores e Intérpretes de Chile (Cotich), realizó la capacitación en forma voluntaria, al respecto, la presidenta del colegio que estuvo a cargo del entrenamiento, les denominó “Facilitadores Lingüísticos”. Los contenidos incluyen, además de técnicas de interpretación, conceptos de ética, áreas sensibles del campo de la salud y terminología médica.
- ▶ Alianza con la empresa RSeña que entrega servicios de video interpretación, través de la Lengua de Señas Chilena, para incluirlo en el Programa, la que ofreció un servicio gratuito por 6 meses, el que fue renovado por en diciembre de 201, por 6 meses más.
- ▶ El medio elegido para la comunicación entre facilitadores lingüísticos, usuarios no hispanoparlantes y funcionarios de los centros de salud fue Skype, que permite una comunicación remota con imagen y es gratuito. En su defecto, desde los celulares o teléfonos institucionales a los celulares de los facilitadores.

Impactos: Desde que se implementó el plan piloto (junio 2015 a enero 2016), se han registrado oficialmente 12 facilitaciones remotas (por Skype o celulares) y 5 presenciales. Con excepción de una en chino, que se realizó en marzo de 2015, en el CESFAM N°5, todas han sido en kreol y francés, para usuarios haitianos.

En relación a resultados, de acuerdo a una encuesta realizada a los directores y al referente principal de cada CESFAM participante, se puede señalar que la iniciativa de Babel es considerada mayoritariamente como “muy buena o buena” y que las facilitaciones han permitido que los usuarios hayan seguido las indicaciones dadas en los Centros de Salud.

Varias entidades externas al SSMC, como el Departamento de Extranjería y Migración (DEM) del Ministerio del Interior, el Hospital Roberto del Río, la Fiscalía Metropolitana Occidente y el Hospital de la Mutual de Seguridad han mostrado interés en la iniciativa. Para 2016, la Dirección de Atención Primaria del Servicio de Salud Metropolitano Central ha decidido enfatizar el Programa en los CESFAM N° 1, 5 y Padre Vicente Irrarrázaval, sin excluirlo de los centros que ya lo tienen. Los alcances de Babel podrían, en la medida que se requiera, ampliarse a toda la Red del SSMC, incluyendo a los hospitales, y a otros Servicios, incluso extendiéndose a nivel nacional.

Desafíos actuales:

¿Por qué hablar de un proyecto integral?

Hemos visto, como el programa babel en particular ha sido una buena práctica por sí sola, no obstante en la actualidad la innovación de las estrategias responden a los tiempos y éstos últimos se presentan de una manera apresurada, lo que nos desafía diariamente a estar pensando en el cómo mejoramos las estrategias dentro de los limitados recursos, es por ello que cobra una relevancia mayor de ir en miras de un programa integral en facilitación lingüística y contexto migratorio. Estableciendo diversas estrategias de formativas, como son, on line, presencial, el uso de nuevas tecnologías, entre otras. Clave de aquello fue que el año 2015, los funcionarios y funcionarias de la RED SSMC, hospitales y Centros de Salud Familiar de administración dependiente y municipal, participaron de cursos de Kreyol Haitiano, inglés básico y Mapudungun, presencial, todo con recursos locales y aprovechando las experticias y experiencias internacionales propias de nuestros funcionarios desplegados en la red, lo que obtuvo una alta participación e impacto en el acceso de los migrantes a la atención de salud en la Red y facilitando a los profesionales y equipos OIRS la entrega oportuna y cercana de una respuesta.

En el caso del curso de Kreyol haitiano el 2015 se realizaron dos cursos presenciales, capacitando a más de 100 profesionales de la RED SSMC, entendiéndose que esta realidad traspasa las fronteras de nuestro territorio y área de influencia, invitamos a funcionarios y funcionarias de los SSM Norte y Occidente, y del intersector como FONASA, JUNJI y la Seremi de Salud RM.

Para este 2016, los desafíos son mayores debido a que cada año son más los migrantes haitianos y actualmente nos acompañan en tres de las cinco comunas que componen la Red APS SSMC: Santiago, Estación Central y Cerrillos, así nos propusimos facilitar la entrega del curso, acercándolo a los funcionarios y funcionarias y posibilitando su capacitación a distancia, impartiendo el Curso de Kreyòl Haitiano a través de la Universidad Virtual el cual contará con cuatro módulos de autoaprendizaje online y tiene por objetivo que el estudiante se comunique en el idioma de Kreyòl Ayisyen (criollo-haitiano) en nivel básico, promoviendo un buen acceso a la atención universal de salud en la población haitiana. La cualidad es que éste curso online se suma a la oferta integral de facilitación lingüística de nuestro SSMC. Así, esperamos tener diversas ofertas enfrentando las necesidades actuales de todas las personas que se encuentren viviendo en situación de movilidad humana.

Nombre de la buena práctica	Acceso e Inclusión en la Atención de Salud a Personas Inmigrantes
Servicio de salud	Metropolitano Central – Hospital Clínico San Borja Arriarán (HCSBA)
Autores	Margarita Valdés – margaritavaldes.hcsba@gmail.com ; M. Ximena Hernández – ximena.hernandezp@redsalud.gov.cl ; Jessica Acuña – alejandracuna@gmail.com – Trabajadores Sociales.
Teléfonos	Red fija: 225748767 – Anexo Minsal: 248767 – Celular: 99985036

Objetivo. Facilitar el acceso e inclusión en la atención integral de salud a los usuarios inmigrantes, con un trato digno y acompañándolos en el proceso de regularización de su documentación (visa, cédula de Identidad y previsión social).

Descripción de la Práctica. El Plan Piloto Salud de Migrantes 2015 fue aprobado por director de hospital. Considera la continuidad de un conjunto de actividades de difusión, capacitación y sensibilización destinadas a funcionarias y funcionarios de la institución que se sustentan en el deber ético sobre la praxis, y su mirada crítica en la acción integral de salud destinada a las personas migrantes, donde la coordinación como la realización, estuvo a cargo de un equipo interdisciplinario –integrado por matronas, trabajadoras sociales y enfermeras– que requirió previa implementación, la elaboración de un diagnóstico sobre la atención de usuarios inmigrantes y el diseño de evaluación del Plan, para la entrega de reportes de ejecución al equipo directivo del hospital.

Durante la primera etapa del plan, se desarrollaron las actividades como:

- ▶ Diseño informativo institucional publicado en los monitores de salas de espera del recinto.
- ▶ Campaña de difusión de “Calidad de Trato al Usuario, Sin Discriminación, para las Personas Migrantes.
- ▶ Sesiones de Capacitación semanal realizadas en Auditorium Central del HCSBA, coordinado a través de la unidad de capacitación y que convocó a más de 1.000 funcionarios.
- ▶ El cien por ciento de los protocolos de información por centro de responsabilidad, integran el derecho a la atención de salud, sin discriminación, para las personas inmigrantes.
- ▶ Mesa de diálogo y conversatorio integrado por funcionarios de primer contacto e invitados de la sociedad civil y las instituciones intersectoriales, entre las cuales, organizaciones, colonias y/o comunidades de migrantes y representantes de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales colaboradoras para la atención de inmigrantes.
- ▶ Coordinación en la atención de usuarios inmigrantes con la megared, especialmente para usuarios con documentación no regularizada.
- ▶ Diseño y elaboración del diagnóstico institucional que considera la revisión y recuperación de registros correspondientes a los usuarios inmigrantes registrados en la plataforma de atención y atendidos en el HCSBA en el período mayo-julio 2015.
- ▶ Organización inicial de flujo de atención para usuarios inmigrantes consultantes en las especialidades de la mujer y el recién nacido.
- ▶ Capacitación sistemática a usuarias que solo hablan kreyol por parte de matrona de HCSBA fuera de horario laboral y en forma gratuita. 72 funcionarios capacitados en kreyol a través de la U. de Capacitación.

Impacto. Visibilización de la temática de migración y salud. Atención de salud de usuarios inmigrantes se realiza con mayor fluidez, desde admisión administrativa hasta egreso hospitalario. Más de 1.00 funcionarios sensibilizados y capacitados en salud de inmigrantes.