

Mejora en la comunicación entre servicios públicos y personas que hablan de idiomas minoritarios



Las intervenciones para mejorar las comunicaciones incluyen servicios de interpretación, programas de capacitación en otros idiomas para los trabajadores de servicios públicos y la traducción de material informativo.

¿Cuál es el objetivo de esta revisión? Esta revisión sistemática examina si las ayudas comunicacionales entre los servicios públicos y los niños, jóvenes o familias inmigrantes son eficaces. Los investigadores analizan estudios pertinentes. El equipo incluyó cuatro estudios comparativos, tres del servicio de salud y uno de educación.

No existe un solo enfoque de interpretación (presencial, telefónico, a través de personal bilingüe u otro apropiado) que sea mejor para optimizar la calidad de la comunicación y la satisfacción del paciente, en el caso de personas cuyo idioma es diferente al local al momento de utilizar servicios públicos. Una clase mejorada de inglés como segunda lengua (ESL, por sus siglas en inglés) aumentó la participación de los padres en los trabajos escolares de sus hijos y sus habilidades en inglés mejoraron más que las de aquellos que tomaron un curso de ESL normal.

¿Cuál es el tema que trata esta revisión?

Debido al aumento de la inmigración, muchas personas cuyo idioma es diferente al local utilizan servicios públicos. En principio, todas las personas deberían tener acceso a estos servicios, siendo el caso que, en algunas ocasiones, el acceso igualitario es requerido por la ley.

Una buena comunicación es importante para que los servicios públicos puedan otorgar ayuda eficaz. En este sentido, los problemas de comunicación pueden llevar a tomar decisiones equivocadas y a resultados deficientes. Por ello, los servicios deberían poder ofrecer comunicaciones que se adapten a las personas con habilidades limitadas en los principales idiomas hablados en el país donde residen.

La revisión incluye estudios realizados en Estados Unidos acerca de las ayudas utilizadas para mejorar la comunicación entre niños, jóvenes o familias inmigrantes cuyo idioma representa a una minoría, y los servicios públicos como la ayuda a menores o los servicios de salud.

¿Cuáles son los principales hallazgos de esta revisión?

¿Qué ayudas comunicacionales se incluyen?

Las ayudas comunicacionales se dividen en tres categorías: (a) aquellas que ayudan en la comunicación verbal o directa, como diferentes tipos de servicios de interpretación; (b) aquellas que ayudan en la comunicación escrita, como la traducción de documentos o material informativo; y (c) ayuda más amplia para mejorar la comunicación



¿Cuán actualizada está esta revisión?

Los autores de la revisión buscaron estudios publicados hasta enero de 2013. Esta revisión sistemática Campbell se publicó el 2 de marzo de 2015.

Acerca de la Colaboración Campbell

La Colaboración Campbell es una red de investigación internacional, voluntaria y sin fines de lucro que publica revisiones sistemáticas. Resumimos y evaluamos la calidad de la evidencia con respecto a programas en ciencias sociales y del comportamiento. Nuestro objetivo es ayudar a que las personas elijan mejores opciones y tomen mejores decisiones sobre políticas.

Acerca de este resumen

Eamonn Noonan (ex presidente, Colaboración Campbell) redactó este resumen en función de la Revisión Sistemática Campbell: "Efecto de las intervenciones para facilitar la comunicación entre las familias o los individuos jóvenes cuyo idioma representa a una minoría y los servicios públicos: una revisión sistemática", por S Wollscheid, HM Munthe-Kaas, KT Hammerstrøm, E Noonan, (DOI: 10.4073/csr.2015.7). Este resumen fue diseñado por Anne Mellbye (RBUP). El resumen original fue diseñado por Tanya Kristiansen y el diseño de la versión en español fue realizado por Audrey Portes (ambas parte del equipo de la Colaboración Campbell). La traducción al español de esta revisión es cortesía de CAF - banco de desarrollo de América Latina.



entre los proveedores de servicio y los usuarios del servicio. Esta última categoría incluye, por ejemplo, la capacitación de los padres en un segundo idioma para mejorar sus habilidades para comunicarse con la escuela de sus hijos.

¿Qué tan eficaces son las ayudas utilizadas para la comunicación?

Tres estudios realizados dentro de los servicios de salud comparan el efecto de los diferentes tipos de servicio de interpretación o uso de personal bilingüe.

¿Cuál es el principal hallazgo de esta revisión?

No hay indicios claros sobre si un enfoque particular de interpretación funciona mejor que otro. Ni los enfoques presenciales, telefónicos, de personal bilingüe u otros apropiados pudieron demostrar entre ellos una clara ventaja sobre los demás. Existe incertidumbre acerca de la fiabilidad de este hallazgo, ya que los estudios tienen limitaciones, entre estas, su pequeña escala.

Un estudio acerca del efecto de dos programas de capacitación de ESL distintos sugieren que:

- Una clase mejorada de ESL, donde el curso se adaptó a los padres inmigrantes, mejoró la participación de los padres en los trabajos escolares de los estudiantes y sus habilidades en inglés, más que un curso regular de ESL.
- Existe cierta incertidumbre acerca de la fiabilidad de este hallazgo, ya que el estudio tiene limitaciones importantes, entre ellas, su pequeño tamaño. Se requieren estudios similares con un diseño más robusto para formular conclusiones más sólidas.

¿Qué significan los resultados de esta revisión?

En la mayoría de los casos, no existe una diferencia importante en la calidad de la comunicación y la satisfacción del paciente entre las diferentes ayudas comunicacionales entre personas cuyo idioma es minoritario y los trabajadores de los servicios públicos. Un estudio sugiere que un curso de ESL que integra el conocimiento de los padres y su comportamiento fue más eficaz que un curso de ESL estándar.

Se requieren más estudios sobre las ayudas comunicacionales utilizadas entre esta población y los servicios públicos, especialmente en el caso de los servicios fuera del sistema de salud, como la ayuda a menores, la escuela y los servicios de primera infancia, los servicios laborales y de bienestar, y los servicios de libertad condicional y prisión.