

Aplicaciones de traducción médica en el aula y en el ámbito profesional

Mónica del Carmen Santana García, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria;

monica.santana116@alu.ulpgc.es

Goretti García Morales, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

goretti.garcia@ulpgc.es

RESUMEN

La interpretación de lenguas tiene lugar entre dos personas que desean comunicarse y no comparten el mismo idioma. En el ámbito sanitario esta necesidad se acentúa cuando un paciente extranjero recurre a los servicios sanitarios por primera vez. Con el fin de averiguar cómo los empleados del Servicio Canario de Salud (SCS) se comunican con los pacientes extranjeros, hemos entrevistado a cien miembros del personal del SCS. Las vías de comunicación son variadas, y estas van desde el lenguaje de signos hasta las nuevas tecnologías, entre las que destacan el *Google Translator* y otras aplicaciones (*apps*) de traducción médica (*Universal Doctor Speaker*, *TRADASSAN* o *Hipot CNV*). Con este estudio pretendemos averiguar si estas *apps* están difundidas entre el personal sanitario, si funcionan adecuadamente y cómo pueden servir de complemento para la formación en los Grados de Traducción e Interpretación, así como en los Grados de la rama de Ciencias de la Salud.

Palabras clave: Servicio Canario de Salud, *Google Translator*, aplicaciones de traducción médica, formación intérpretes, Grado de Traducción e Interpretación, Ciencias de la Salud.

ABSTRACT

Language interpreting takes place between two people who wish to communicate and do not share the same language. In the health sector, this need is emphasized when a foreign patient uses the health services for the first time. In order to understand how employees of the Canary Islands Health Service communicate with foreign patients, we interviewed a hundred members of the staff of the Canary Islands Health Service. They currently use several ways to communicate with non-Spanish speakers ranging from sign language to new technologies, such as *Google Translator* and other applications (*apps*) of medical translation (*Universal Doctor Speaker*, *TRADASSAN* or *Hipot CNV*). This study intends to find out if these *apps* are widespread among the health staff, if they work properly and how they could be a complement in the curriculum of Degrees of Translation and Interpreting, as well in those of Health Sciences.

Key words: Canary Islands Health Service, Google Translator, medical translation apps, training of interpreters, Degree on Translation and Interpreting, Health Sciences.

1. INTRODUCCIÓN

La interpretación entre lenguas tiene lugar entre personas que no comparten el mismo idioma y es necesaria en cualquier ámbito donde se preste un servicio público, ya sea jurídico, policial, social o sanitario. En lugares donde la presencia de extranjeros es frecuente a lo largo de todo el año, como es el caso de las islas Canarias, el papel de los intérpretes en los servicios públicos cobra mayor importancia. Si bien en el ámbito jurídico la asistencia lingüística está reconocida como un derecho constitucional, no ocurre lo mismo en otros sectores igualmente importantes, como podría ser el sanitario.

Actualmente, en los Grados de Traducción e Interpretación de la ULPGC se imparten asignaturas que no pueden ni desean ignorar el papel que las nuevas tecnologías desempeñan en un mundo globalizado, entre ellas destacan Informática, Traducción, Interpretación y Profesión, y Herramientas de la Traducción Asistida por Ordenador. Los proyectos docentes (2017/2018)^[1] de estas asignaturas, coinciden en que los estudiantes tienen que tener una formación específica en lo que respecta al manejo de las nuevas tecnologías, es decir, los alumnos tienen que tener conocimientos informáticos y de

comunicación en Internet para utilizarlos como herramientas de apoyo en el desarrollo de su profesión, ya que son imprescindibles para las diferentes salidas profesionales de estas titulaciones.

Sin embargo, durante los cuatro cursos que duran los diferentes Grados de Traducción e Interpretación, en las asignaturas de interpretación no se suele abordar el uso de herramientas informáticas que faciliten el trabajo del futuro intérprete y, llegado el caso, pudieran servir de instrumento provisional de comunicación en situaciones urgentes como las que a veces se presentan en los hospitales. La interpretación en el ámbito sanitario no se estudia en profundidad en el Grado porque, al tratarse de estudios más generalistas, se dan nociones básicas de los rudimentos que sustentan las técnicas de interpretación consecutiva y simultánea, sin introducir los elementos de bilateralidad y traducción en ambos sentidos, que caracteriza la Interpretación en los Servicios Públicos.

Un claro motivo de la falta de conocimiento acerca de este tipo de interpretación es que en las carreras de Traducción e Interpretación se le da más importancia a la interpretación consecutiva y a la interpretación simultánea, mientras que los otros tipos de interpretación son casi desconocidos para los alumnos. Hale explica que la falta de conocimientos sobre este tipo de interpretación se debe al «estado desorganizado y desestructurado del sector, la falta de educación universitaria obligatoria, la falta de una entidad profesional consolidada y el desconocimiento general de la complejidad que entraña» (en Hale, 2010:25)^[2]. Martín (2015: 16)^[3] coincide con Hale al hablar de la falta de conocimientos de este tipo de interpretación, pues la labor y la función del intérprete de los servicios públicos era casi desconocida: «como señala Angelelli (200a p.2) hasta hace veinte años la figura del intérprete en los servicios públicos no se había investigado a fondo, probablemente porque se consideraba una forma menos prestigiosa de la interpretación».

Cabe mencionar que la formación específica en el ámbito sanitario se imparte con más profundidad en estudios de posgrado. Actualmente, existen cursos que se imparten en España relacionados con la interpretación de los servicios públicos y la interpretación sanitaria. Algunos de los cursos que se imparten en las universidades españolas son los siguientes:

- Universidad de Alcalá de Henares: Máster Oficial en Comunicación Intercultural: Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos.
- Universidad Jaume I: Curso de Formación Superior en Mediación Intercultural e Interpretación en el Ámbito Sanitario.
- Universidad de La Laguna: Experto Universitario en Traducción e Interpretación para los Servicios Comunitarios: Mediadores Lingüísticos (actualmente no se imparte).
- Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Máster en Traducción Profesional y Mediación Intercultural (Itinerario 3: Interpretación y Mediación Intercultural).

A pesar de que las herramientas de traducción asistida por ordenador y las aplicaciones de traducción automática se abordan en algunos de estos másteres, las aplicaciones de traducción médica específicas de este estudio siguen siendo desconocidas entre los estudiantes y por consiguiente no pueden familiarizarse con su funcionamiento.

Este artículo se divide en tres secciones: en la primera parte reflejamos la metodología que seguimos y los objetivos que nos marcamos con el estudio de campo; en la segunda parte exponemos los resultados de las encuestas y la situación actual del SCS a la hora de atender a pacientes de habla extranjera y el uso y funcionamiento de las *apps* de traducción médica; por último, exponemos las conclusiones de nuestro estudio.

2. METODOLOGÍA Y OBJETIVOS

A través de este estudio de campo pretendemos, en primer lugar, averiguar cómo se comunica el personal sanitario con los extranjeros y si se utilizan las aplicaciones de traducción médica en los centros sanitarios cuando acude un paciente que no habla español. Para ello elaboramos una encuesta dirigida al personal sanitario y no sanitario (celadores y administrativos) del Servicio Canario de Salud. Entrevistamos a cien empleados, entre los que se encuentran médicos, enfermeros, auxiliares de enfermería, celadores, técnicos y personal administrativo, pertenecientes a diferentes centros sanitarios públicos de Gran Canaria: el Complejo Hospitalario Universitario Insular – Materno Infantil y el Hospital Universitario de Gran Canaria Doctor Negrín, y algunos centros de salud de la isla.

En cuanto al procedimiento que seguimos para recabar los datos, por un lado, nos desplazamos personalmente a su puesto de trabajo y los entrevistamos y, por otro lado, debido a la gran implicación del personal hospitalario que quiso cooperar aunque no estaba presente, nos facilitaron su correo electrónico y respondieron por esa vía.

Las preguntas destinadas a conocer cómo se comunica el personal sanitario con el paciente extranjero fueron las siguientes:

1. ¿Qué suele hacer cuándo viene un paciente extranjero? ¿Cómo se comunica con ellos?
2. En el caso, por ejemplo, de que el paciente extranjero no lleve a su propio intérprete ¿suele recurrir a otros empleados que sí sepan idiomas para poder entender al paciente? ¿O suele recurrir al lenguaje no verbal?
3. ¿Suele utilizar también como intérpretes a los acompañantes del paciente (amigos o familiares) que entiendan y sepan hablar un poco de español?

La primera pregunta de este sencillo cuestionario era de formato abierto, con la intención de que los encuestados pudiesen incluir entre sus respuestas, el empleo de *apps* de traducción médica. Esto enlazaría con el segundo objetivo de este estudio, a saber: comprobar si estas aplicaciones, ideadas para facilitar la comunicación multilingüe en el ámbito sanitario, se usan y funcionan adecuadamente, y, en ese caso, si podrían servir de complemento para la formación en los Grados de Traducción e Interpretación, al igual que en los Grados de la rama de Ciencias de la Salud.

3. RESULTADOS

En este apartado, comentaremos los resultados de la encuesta realizada al personal sanitario de los servicios sanitarios públicos de Gran Canaria. Presentaremos los resultados en una tabla para que se pueda apreciar con claridad cuáles fueron las respuestas de cada miembro entrevistado. Además, comentaremos la situación actual del Servicio Canario de Salud a la hora de atender a pacientes extranjeros y el uso y funcionamiento de las *apps* de traducción médica. Puesto que intuíamos que los encuestados tendrían distintas maneras de abordar los problemas de comunicación, se les dio la opción de responder abiertamente. En efecto, como se verá en esta sección, las respuestas fueron de naturaleza variada.

3.1. Situación actual del Servicio Canario de Salud a la recepción de pacientes extranjeros

En un entorno sanitario como el de Canarias, cabría esperar que el Servicio Canario de Salud (SCS) contara con un protocolo de actuación que guíe al personal sanitario sobre cómo debe comunicarse con el paciente extranjero cuando este tenga que acudir a un centro sanitario. Al entrevistar a los informantes de este estudio, sin embargo, supimos que el SCS no cuenta con un protocolo de actuación fijado de antemano, sino que el personal sanitario debe resolver los problemas de comunicación a medida que se los encuentra.

Todos los encuestados manifiestan que, cuando llega la hora de atender a un paciente extranjero, tienen que buscar la manera de comunicarse con él. Por eso intentan una serie de soluciones para que esta comunicación pueda llevarse a cabo sin la existencia de un servicio de intérpretes. Como quedó dicho en la metodología, estas soluciones se dan a veces de forma simultánea. Por ello, los porcentajes que aportamos aquí no suman 100% en cada pregunta, sino que, dentro de cada pregunta, son las respuestas distintas las que se pueden valorar en una escala del 1 al 100.

El 95% del personal entrevistado recurre a otros compañeros de trabajo que sí conoce el idioma del paciente. Este mismo porcentaje de encuestados también dice recurrir a familiares o amigos que acompañan al paciente, aunque en muchas ocasiones los acompañantes tampoco hablan correctamente español.

El 92% recurre al lenguaje no verbal y luego, si ven que la comunicación no se está llevando a cabo de la manera correcta, intentan solucionarlo con sus conocimientos básicos de inglés, llamar a otro compañero y como última opción llamar a algún amigo o familiar del paciente. Por eso, el 51% explica que se intenta comunicar en inglés, aunque sus conocimientos no sean avanzados.

Hay un 11% que también hace uso de otros métodos para intentar comunicarse con el paciente, sobre todo: imágenes para determinar el grado de dolor del paciente mediante dibujos que ellos mismos elaboran. Hay que señalar que esto es

iniciativa de cada servicio o área del hospital y que no todos pueden comunicarse de esta manera porque carecen de este material.

Un ejemplo de los métodos que utilizan para comunicarse con el paciente extranjero es mediante la escala facial de Wong y Baker, utilizada para medir el grado de dolor (cfr. Solorzano, 2014)^[4].

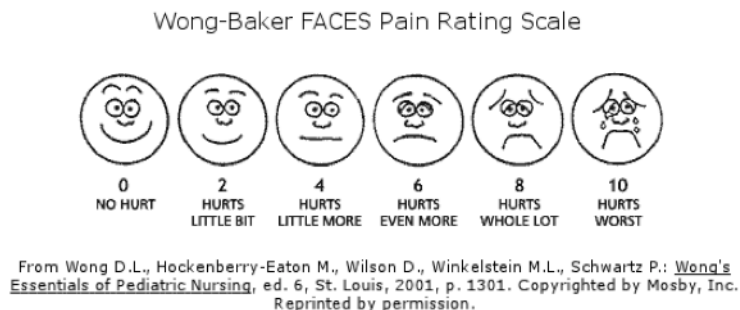


Ilustración 1. Escala de caras

La escala de caras se utiliza especialmente con niños de hasta ocho años y en personas que tienen un deterioro cognitivo. Es una escala muy visual donde se pueden apreciar caras con distintas expresiones que van desde muy feliz a muy triste. A pesar de que esa escala se utiliza especialmente en niños pequeños, el personal sanitario lo considera útil para poder hacer un diagnóstico lo más fiel posible y poder comunicarse con el paciente extranjero de alguna manera.

Por último, dentro del 11% que emplea otras vías de comunicación, en el servicio de urgencias, recurren al *Google Translator* mediante los audios que tiene dicha aplicación. Así, el paciente puede escuchar “su idioma” y se intenta que la conversación entre el personal hospitalario y el paciente se lleve a cabo de la mejor manera posible. Y, ya si son idiomas más “raros” - como los define el personal hospitalario (chino, japonés, finés, etc.) - recurren al consulado de cada país para que les facilite un intérprete.

A pesar de que se formularon tres preguntas distintas para averiguar cómo se comunicaba el personal del SCS con los pacientes extranjeros, en muchos casos las respuestas de los encuestados coincidieron en las tres preguntas. Es por ello por lo que en la siguiente tabla agrupamos los resultados obtenidos del cuestionario.

Tabla 1. Respuestas obtenidas en las preguntas señaladas en la sección dos de este trabajo.

Comunicación con el paciente extranjero		
	Sí	No
Lenguaje no verbal	92%	8%
Acompañantes del paciente extranjero	95%	5%
Comunicarse en inglés	51%	49%
Personal hospitalario que conozca el idioma del paciente	95%	5%
Otras vías de comunicación	11%	89%

3.2. Uso y funcionamiento de las *apps* de traducción médica

A diferencia de lo que cabría esperar, ningún empleado del SCS manifiesta hacer uso de las *apps* de traducción médica, diseñadas con el objetivo específico de mejorar la comunicación con el paciente extranjero. Sorprende saber que, según los datos recabados, en ningún momento el personal recurre a las aplicaciones de traducción médica, que están disponibles de forma gratuita. Esto quizás se deba a que no están difundidas entre el personal y no conocen su existencia ni su correcto funcionamiento. Las aplicaciones de traducción médica que nosotros investigamos fueron: *Universal Doctor Speaker*^[5], *TRADASSAN*^[6] e *Hipot CNV*^[7].

En primer lugar, *Universal Doctor Speaker* sirve para prestar ayuda durante el acto comunicativo entre el paciente extranjero y el personal sanitario y administrativo. Esta aplicación permite al paciente que se encuentre en un país extranjero poder explicar lo que le ocurre mediante las frases y necesidades médicas que contiene la *app*. La *app* permite escoger la combinación de idiomas entre el paciente y el médico según las necesidades de cada situación comunicativa. Los idiomas que ofrece la *app* son los siguientes: alemán, árabe, árabe marroquí, catalán, chino, español, francés, inglés, italiano, japonés, noruego, polaco, portugués, portugués brasileño, rumano, ruso y somalí. Asimismo, esta *app* permite rellenar el propio historial clínico con los datos personales, alergias, tratamientos u antecedentes médicos.

En segundo lugar, *TRADASSAN* (Traductor para la Asistencia Sanitaria) fue creada por el Servicio Canario de Salud. Esta *app* fue ideada por un enfermero lanzaroteño llamado Manuel Verdugo Páez, y pretende facilitar la comunicación entre el personal sanitario y administrativo y un paciente de habla extranjera. La *app* dispone de un menú de configuración para la elección de los idiomas que intervienen en la comunicación; actualmente los idiomas que ofrece esta aplicación son: español, inglés, francés, alemán, árabe y chino. *TRADASSAN* está compuesta por expresiones, frases, palabras y preguntas comunes en un entorno sanitario. Además, cada expresión cuenta con una opción de audio que al pulsar sobre ella reproduce su sonido en el idioma correspondiente.

Finalmente, *Hipot CNV* (Herramienta Informática Portátil y Táctil para la Comunicación No Verbal) también fue creada por el Servicio Canario de Salud y fue ideada por el mismo enfermero lanzaroteño, Manuel Verdugo Páez. Además esta *app* fue premiada por la Sociedad Española de Informática de la Salud, Inforsalud, en el año 2013. La *app*, está diseñada para facilitar la comunicación a personas que sufren de dificultad en la expresión oral, bien por alguna enfermedad o bien por dificultades con el idioma. La *app* está formada por un lenguaje audiovisual compuesto por pictogramas y voces. Fue inicialmente diseñada para pacientes con afasia, esto es «un trastorno causado por lesiones en las partes del cerebro que controlan el lenguaje» (MedlinePlus, 2017)^[8], ORL (Otorrinolaringología) o UCI (Unidad de Cuidados Intensivos), pero puede ser también empleado por personas extranjeras. Al igual que la *app* anterior, dispone de un menú para la elección del idioma. Los textos están disponibles en doce idiomas: español, catalán, euskera, gallego, inglés, francés, alemán, chino, árabe, noruego, ruso e italiano.

Desde el punto de vista meramente técnico, las *apps* mencionadas no funcionan adecuadamente: no todos los audios se reproducen correctamente, se tarda mucho tiempo en localizar el apartado donde se describe qué síntoma tiene un paciente, el tratamiento que toma, si es alérgico, si tiene una enfermedad crónica, etc. Por lo tanto, en una situación de urgencia, la *app* constituiría un estorbo más que un instrumento para facilitar la comunicación.

Por otro lado, al margen de estas dificultades de accesibilidad, las herramientas constituyen al menos un compendio de vocabulario y situaciones comunes entre el personal sanitario y el paciente extranjero que, bien empleadas, constituyen un instrumento a medio camino entre un diccionario bilingüe y un manual de inglés básico para el sector de la salud.

4. CONCLUSIONES

La existencia de herramientas de traducción automática que permitan la comunicación entre personal sanitario y paciente revela la necesidad de resolver un problema real en el ámbito sanitario. Sin embargo, estas aplicaciones de traducción médica no están muy difundidas y en la actualidad, es la creatividad del personal sanitario la que sale al paso de los

pacientes extranjeros que llegan a un servicio médico en Gran Canaria. No deja de ser relevante el hecho de que dos de estas *apps* médicas hayan sido ideadas en Canarias por parte de un miembro sanitario del Servicio Canario de Salud.

No obstante, si bien estas herramientas pudieran ser de ayuda en un primer acercamiento al paciente, cuando un médico o cualquier personal sanitario tiene que ponerse en contacto con el paciente de manera urgente y el intérprete físico aún no ha llegado a la escena comunicativa o no está disponible, consideramos que nunca podrán sustituir la labor de un intérprete profesional. Además, el hecho de que el acceso a los datos no sea sencillo hace que actualmente tampoco sean de utilidad en este primer estadio, en ausencia de un intérprete.

A ello se añade que se requiere tener especial cuidado cuando se utilizan herramientas de traducción automática, ya que se está poniendo la información, el diagnóstico y todo lo que hay que transmitirle al paciente en “riesgo”. Además, estas herramientas de traducción no suelen hacer versiones muy fiables. Al no tener la capacidad de relacionar y transmitir las ideas, la máquina solo intercambia una palabra por otra y no siempre de la manera adecuada.

Por otra parte, debería existir un protocolo de actuación no solo para que el personal sanitario sepa qué debe hacer ante la llegada de un paciente extranjero a un centro sanitario, sino también, para incluir en este protocolo las aplicaciones de traducción médica y un servicio de interpretación serio. Asimismo, hay margen de mejora en la investigación acerca de cómo mejorar su funcionamiento y en la inclusión de esta tecnología en la formación de traductores e intérpretes, y del personal sanitario para que conozcan estas aplicaciones de traducción médica y sepan cómo utilizarlas en caso necesario.

Asimismo, una posible línea de investigación futura sería analizar cómo estas aplicaciones pueden ser una herramienta útil en manos de un profesional de la interpretación, pero sin olvidarnos de que el intérprete profesional – en su papel de mediador intercultural – nunca podrá ser sustituido por las nuevas tecnologías, ajenas a los entresijos de la comunicación interpersonal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] Facultad de Traducción e Interpretación. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, “Proyectos Docentes de las asignaturas”, <http://www.fti.ulpgc.es/estudios_detallegrado.php> (4 de septiembre de 2017).
- [2] Hale, S. B., [La interpretación comunitaria - la interpretación en los sectores jurídicos, sanitario y social], Editorial Comares, S.L., Granada, (2010).
- [3] Martin, L., “La interpretación en el ámbito sanitario y la formación de intérpretes: juegos de rol en un contexto pediátrico”, 2015, <http://lib.ugent.be/fulltxt/RUG01/002/212/580/RUG01-002212580_2015_0001_AC.pdf> (12 de diciembre de 2016).
- [4] Solorzano, J., “Manejo del dolor en urgencias”, 2014, <<http://paramedicos-manabi.blogspot.com.es/2014/05/manejo-del-dolor-en-urgencias.html>> (12 de abril de 2017).
- [5] Serrano, J., “Universal Doctor and Tools”, 2011, <<http://www.universaldocor.com>> (3 de mayo de 2017).
- [6] Ferrera, L., “TRADASSAN, la app que comunica personal sanitario con pacientes extranjeros”, 2014, <<http://www.lucasferrera.com/2014/11/01/tradassan-la-app-que-comunica-personal-sanitario-con-pacientes-extranjeros/>> (14 de abril de 2017).
- [7] Servicio Canario de Salud, “Información Relativa a la APP de Hipot-CNV”, 2013, <<http://www3.gobiernodecanarias.org/sanidad/scs/contenidoGenerico.jsp?idDocument=38c7c91d-b1ed-11e4-9053-9d1690bb437a&idCarpeta=c8af4f4b-eda0-11e4-aa6f-cdf8d9a72f8>> (11 de septiembre de 2017).
- [8] MedlinePlus. “Afasia”, 10 de mayo de 2017, <<https://medlineplus.gov/spanish/aphasia.html>> (18 de septiembre de 2017).