

Acceso a la asistencia a través de obstáculos lingüísticos y geográficos en Carolina del Norte

Kaitlin Ugolik Phillips

En 2021, Diana Ramirez estaba a oscuras. Le habían cortado la luz. Diana hablaba solo español, vivía en la zona rural de Marion, Carolina del Norte y necesitaba ayuda, pero tenía pocas opciones y se sentía desesperada. Entonces recordó una publicación que había visto en Facebook sobre una organización llamada Centro Unido Latino Americano. Sintiendo muy aliviada se comunicó con Laura Zapater, trabajadora de salud de la comunidad.

“Fui con ella a la oficina de la compañía de electricidad e interprete su conversación”, declaró Zapater en una entrevista hecha en febrero.

Una vez que volvió la luz, Diana se enteró de que podían ayudarla con otros asuntos: pruebas de COVID-19 para ella y su hijo, cajas de comida, y acceso a asistencia médica para ella, pues su hijo ya estaba inscrito en Medicaid.

En una entrevista que el North Carolina Medical Journal le hizo en febrero, Diana declaró a través de un intérprete que generalmente iba al médico a la sala de emergencias. Como no hablaba inglés, no podía llamar para pedir consulta médica ni explicar el tipo de asistencia que necesitaba. Lo que le pasaba en el hospital era impredecible; a veces se sentía bien atendida, pero a menudo no. La mayoría de las veces, la interpretación de idiomas que había en el hospital era solo virtual, lo cual, según ella, no era ideal para su asistencia médica.

A través del Centro Unido Latino Americano, Diana se comunicó con la organización Acceso a la Asistencia y la Salud de McDowell (McDowell Access to Care and Health, MATCH), organización de red de seguridad local que presta servicios de salud y de otros tipos a los residentes del condado de McDowell que los necesitan. Un representante de MATCH de habla hispana que pasa por el Centro Unido Latino Americano con regularidad ayudó a Diana a buscar un médico.

Ahora, Diana afirma: “Cuando necesito cita médica, simplemente llamo y me ayudan a pedirla”.

Los trabajadores de salud de la comunidad eliminan las brechas geográficas y lingüísticas

Zapater es oriunda de España y se mudó al condado de McDowell en 2019. En España, Zapater trabajaba en el sector hotelero. Después de la aparición de la COVID-19, Zapater solicitó un cargo de administración de oficina en el Centro Unido Latino Americano, pero Margarita Ramírez,

directora ejecutiva, pensó que, dadas sus capacidades interpersonales, Zapater quedaría mucho mejor como trabajadora de salud de la comunidad. Por lo tanto, Zapater se incorporó al equipo de trabajo relacionado con la pandemia.

A través de este trabajo, Zapater descubrió el efecto del desconocimiento del idioma en la salud y el bienestar de la amplia comunidad hispana y latina de la región.

“No hablar inglés les causa muchas dificultades cuando necesitan servicios de salud”, agregó Zapater. “Sé que en muchos hospitales hay intérpretes, pero no es lo mismo hablar directamente con una persona”.

Generar confianza es un aspecto importante de la relación entre el paciente y el profesional de la salud. Esto es aún más importante cuando hay obstáculos culturales o lingüísticos. Según Zapater, ahí es donde intervienen los trabajadores de salud de la comunidad.

“A veces, si una persona participa en el proceso y los ayuda a pedir la asistencia que necesitan, ellos se sienten mejor, se sienten más seguros y sienten esa confianza”.

Como la comunicación puede ser difícil para esta comunidad, el Centro Unido Latino Americano se apoya en gran medida en las redes sociales para difundir sus mensajes tanto en inglés como en español. La organización anuncia nuevos programas y eventos de la comunidad, ofrece consejos de salud y bienestar, e incluso presenta eventos virtuales en vivo relacionados no solo con el acceso a los servicios necesarios sino también con celebraciones culturales como el Día de la Madre y el Día de los Muertos. Diana no es la única integrante de la comunidad que se comunicó por Facebook desesperada y encontró la manera de pedir lo que necesitaba.

“Estamos aquí para ayudar a los integrantes de la comunidad latina, porque las cosas son más fáciles cuando los integrantes de esta comunidad tienen acceso a la asistencia médica, pero [también queremos facilitarles] a los hospitales y al personal médico la formación de esas relaciones”, declaró Zapater. “Necesitamos trabajar todos juntos y

Publicado electrónicamente el 2 de mayo de 2022.

Dirigir la correspondencia a Centro Unido Latino Americano, 79 Academy St, Marion, NC 28752 (laura@centrounidomcdowell.org).

N C Med J. 2022;83(3):192-193. ©2022 del Instituto de Medicina de Carolina del Norte (North Carolina Institute of Medicine) y la Fundación Duke (The Duke Endowment). Derechos reservados. 0029-2559/2022/83316

mejorar la vida de estas familias que tienen menos acceso a la salud y menos ingresos o que se enfrentan a otras dificultades como las causadas por el desconocimiento del idioma o las diferencias culturales". **NCMJ**

Kaitlin Ugolik Phillips, MS, directora editorial, North Carolina Medical Journal, Morrisville, Carolina del Norte.

Reconocimientos

La autora es directora editorial de esta publicación. El artículo ha sido revisado por Adam J. Zolotor, editor invitado, por Peter J. Morris, editor en jefe, y por los sujetos.

Lisette Saca hizo interpretación consecutiva en la entrevista con Diana Ramirez.