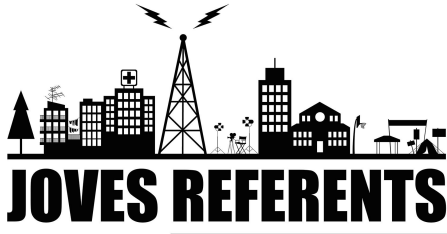




Think tank
d'agents de sensibilització

Recomanacions de bones pràctiques
per a erradicar el racisme i l'estigma d'origen
i promoure la diversitat a l'àmbit de:

L'atenció a la salut



Think tank
d'agents de sensibilització

Què és el **Think tank** d'agents de sensibilització del **JOVES REFERENTS**?

JOVES REFERENTS és un programa que des de l'any 2013 té com a objectiu fomentar la participació activa de persones joves afectades pel racisme o l'estigma d'origen en els àmbits de l'educació i la intervenció social, així com en altres àmbits on la diversitat encara és una assignatura pendent.

La principal línia d'acció d'aquest programa és la formació constant d'agents de sensibilització en matèria de diversitat, interculturalitat i prevenció de violències. Un cop formades, aquestes persones passen a formar part d'una àmplia xarxa de referents, la comesa comú dels quals és contribuir a la transformació social des de la consciència crítica, el diàleg i la voluntat de construir.

Dins d'aquest marc, el *Think tank* d'agents de sensibilització (o "laboratori d'idees") és un espai de trobada regular on persones de diferents generacions formades entre l'any 2013 i l'any 2020 reflexionem al voltant de problemàtiques socials actuals, amb el propòsit d'idear propostes de millora, executables ja sigui de manera independent des del propi programa o bé en col·laboració amb organismes públics i privats que hi tinguin competències. L'enorme diversitat experiencial del grup de persones que constituïm el *Think tank* fa possible treballar un ampli ventall de temàtiques des d'un coneixement personal, cosa enriqueix l'exercici intel·lectual col·lectiu del qual neix cadascuna de les nostres propostes.



Think tank
d'agents de sensibilització

Resum executiu de recomanacions

Les següents recomanacions de bones pràctiques, presentades en un format breu i concís, s'han elaborat en el marc d'una trobada específicament centrada en aquesta temàtica, i el doble objectiu de compartir-les amb vostès és, per una banda, traslladar-los algunes de les principals inquietuds i necessitats exposades per les persones del grup, i, per altra banda, sembrar la possibilitat de col·laborar en la seva posada en pràctica.

- **Impulsar espais de diàleg regular bidireccional entre professionals de la salut i el conjunt de la ciutadania, on es puguin compartir inquietuds i propostes de millora en el vincle professional-persona usuària.**

Es considera que, en moltes ocasions, la qualitat dels serveis d'atenció no depèn tant de factors infraestructurals com de factors relacionats amb la comunicació. Tot i que la disposició de recursos econòmics i infraestructurals és, sens dubte, fonamental per a fer créixer quantitativa i qualitativament els serveis, cal tenir present que invertir en una comunicació efectiva pot ajudar a reduir la demanda, evitant segones consultes o bé primeres consultes per motius que no necessàriament requereixen atenció mèdica. És tan necessari que les persones usuàries escoltin i coneguin el seu cos, com que el personal sanitari escolti i conegui les persones usuàries. Des d'un punt de vista intercultural, aquests espais de diàleg bidireccional poden ser, fins i tot, espais on aprendre concepcions de la salut i l'atenció diferents a les institucionalitzades al nostre context, cosa que resulta essencial en la gestió de la salut d'una població cada vegada més diversa.

- **Sistematitzar la formació en matèria de diversitat i escolta activa entre professionals de la salut en actiu i professionals de la salut en potència.**

Es considera que reconèixer la diversitat i l'agència de cada persona en la gestió de la seva pròpia salut és clau de cares a consolidar un sistema



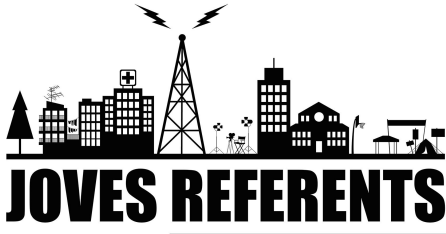
Think tank

d'agents de sensibilització

d'atenció equitatiu i, alhora, coherent amb els drets fonamentals del conjunt de la ciutadania. Poder separar les persones usuàries dels estereotips, prejudicis i rumors que circulen al seu voltant ha de ser una habilitat transversal a tot el personal sanitari, i no només una competència valorada en serveis especialitzats, com ara els serveis de mediació sociosanitària. En aquest sentit, cal pensar els estereotips, prejudicis i rumors com una barrera que impedeix conèixer la singularitat de la persona atesa, donant peu a interpretacions errònies, recomanacions inadequades o insuficients, i, en casos extrems, possibles faltes de respecte. Entenent el relat de la persona usuària com una porta d'accés a informació clínicament rellevant, cal que la formació professional per a aprendre a escoltar-lo sense biaixos s'imparteixi de manera sistemàtica i amb un caire troncal.

- **Habilitar punts d'informació general sobre salut i autocura, tant físics com virtuals, on les persones puguin fer consultes anònimes (sense identificar-se) en relació a temes que els preocupen, però que no volen o no poden compartir amb el seu entorn més proper.**

Es considera que hi ha aspectes de la salut que de vegades interseccionen amb tabús —ja siguin generalitzats o propis del cercle familiar—, cosa que fa que moltes persones evitin realitzar una consulta, fins i tot, quan el motiu està generant un malestar sostingut. La salut sexual i reproductiva, conjuntament amb la salut ginecològica, són algunes de les dimensions on es produeix aquesta reticència a la consulta, en ocasions motivada per limitacions que té la persona a l'hora de voler realitzar determinat tipus d'activitats sense la companyia d'algun membre de la seva família. En aquest sentit, seria pertinent idear un nou concepte de punt d'informació que no deixi en evidència el motiu de la consulta, de manera que les persones hi puguin acudir de manera espontània sense veure's compromeses. Una opció interessant podria ser integrar aquest servei en centres cívics, punts d'informació juvenil o altres equipaments públics no especialitzats en atenció a la salut.



Think tank

d'agents de sensibilització

- **Impulsar campanyes d'informació clares i inclusives sobre el funcionament del sistema sanitari, dirigides a persones que han establert recentment la seva residència al territori.**

Es considera que cal garantir que tots els sectors de la població coneguin en detall els serveis sanitaris dels quals tenen dret a beneficiar-se. En el cas de les persones que han establert recentment la seva residència al territori, moltes vegades desconeixen com funcionen els diferents nivells i àmbits d'atenció o, fins i tot, dubten respecte el seu dret a ser ateses. De cares a assegurar un accés igualitari a la salut, es recomana centralitzar en un mateix document, físic i virtual, les preguntes i respostes més habituals entre noves persones residents, i difondre aquesta informació per diversos canals, disposant de versions traduïdes als idiomes vehiculars de les comunitats migrades més majoritàries.

- **Elaborar i difondre una guia il·lustrada de males pràctiques a l'àmbit sanitari, amb l'objectiu de sensibilitzar tant al sector professional com al conjunt de la ciutadania respecte aquelles situacions que influeixen negativament en l'accés i sosteniment de la salut.**

Es considera que assenyalar i nomenar les males pràctiques de qualsevol àmbit és tan important com reconèixer i fomentar-ne de les bones. L'àmbit sanitari, considerat una de les màximes autoritats socials, de vegades pot ser poc permeable a les observacions i els suggeriments externs, fins i tot, quan tenen una intenció marcadament constructiva. Aquesta reticència guarda relació amb la pressió i les altes expectatives que la societat posa de manera constant sobre del personal sanitari, cosa que acaba generant una sensació de saturació que dificulta l'assumpció de qualsevol demanda addicional. En aquest sentit, cal presentar les observacions i els suggeriments externs com una oportunitat per a millorar molts aspectes que precisament agreugen aquest desgast professional, com ara les queixes de les persones usuàries, la reiteració de visites, l'incompliment dels tractaments i itineraris prescrits, l'automedicació, etc. Tenint en compte la sensibilitat del tema, es considera que el mitjà gràfic i el recurs humorístic podrien rebaixar la tensió i convidar a la reflexió i l'autocrítica.



Think tank
d'agents de sensibilització

- **Impulsar l'atenció professional plurilingüe per a reduir progressivament la implicació de persones menors d'edat com a traductores en situacions on la persona usuària no comparteix llengua vehicular amb la persona professional que l'atén.**

Es considera que garantir una correcta comunicació a la consulta ha de ser sempre una responsabilitat de les autoritats sanitàries i no pas un aspecte subjecte als recursos familiars de les persones usuàries. Tot i la disponibilitat de personal de traducció i mediació en diversos CAPs i Hospitals, la facilitació d'aquests serveis continua sent escassa, fent que moltes persones hagin de triar entre acudir-hi soles i sortir-ne amb una comprensió parcial de l'atenció rebuda, o bé acudir-hi acompanyades per una persona de la seva família que tingui un domini nadiu o alt del català o el castellà. Aquest fet delega una competència de l'administració en la figura de moltes persones menors d'edat, que no sempre tenen consciència de responsabilitat, alhora que tampoc compten amb les habilitats professionals que es requereixen per dur a terme una traducció o mediació sociosanitària.

Contacte

En cas de tenir interès en conversar i reflexionar més en detall sobre aquestes i altres recomanacions, us convidem a posar-vos en contacte amb nosaltres, escrivint un correu electrònic a:

jovesreferents@ceai.cat

Atentament,

L'equip de **JOVES REFERENTS**
www.jovesreferents.org