



FORMACIÓN CONTINUADA - RECOMENDACIONES DE BUENA PRÁCTICA CLÍNICA

Guión bilingüe en urgencias de atención primaria

M.S. Contín Pescacen*, J. Balerdi Zabala, S. Vega García, E. Morea Colmenares,
E. Arana Alonso y A. Guillermo Ruberte

Servicio de Urgencias, Centro Salud de Sangüesa, Navarra, España

Recibido el 12 de noviembre de 2010; aceptado el 27 de diciembre de 2010
Disponible en Internet el 5 de marzo de 2011

PALABRAS CLAVE

Urgencias;
Historia clínica;
Idioma inglés

KEYWORDS

Emergencies;
Medical history;
English language

Resumen El conocimiento del inglés avanza a pasos de gigante entre la población mundial, y muy especialmente entre la europea, una tendencia de la que los profesionales sanitarios ni debemos ni podemos quedar al margen, porque lograr una comunicación fluida y eficaz con los pacientes es una de las competencias básicas de nuestra profesión. Lo que pretendemos con este artículo es facilitar con un guión de conversación bilingüe (español-inglés), la elaboración de una historia clínica en urgencias graves rurales. El conocimiento del inglés para cualquier profesional en el área de la salud constituye una necesidad evidente en un mundo donde la lengua de comunicación por excelencia es la inglesa. El guión bilingüe contribuye a la realización de un diagnóstico sindrómico inicial en la atención urgente de un paciente extranjero y al mismo tiempo mediante el guión facilitamos la cumplimentación del registro de pacientes extranjeros atendidos en nuestra zona básica de salud.

© 2010 Elsevier España, S.L. y SEMERGEN. Todos los derechos reservados.

A bilingual script in primary care

Abstract English language skills are growing fast among the world's population, and especially in Europe. Health professionals cannot and should not be excluded from this group, as achieving fluent and effective communication with foreign patients is a basic skill in our profession. The basic purpose of this paper is to provide a simple bilingual script that may help to prepare a medical record in emergency medical situations in rural areas. The knowledge of English for any professional in the area of Health is an obvious need in a world where the language of communication is English. The bilingual script contributes to the achievement of an initial syndromic diagnoses in the urgent care of a foreign patient, and with this script, we make it easier to register the foreign patients treated in our health area.

© 2010 Elsevier España, S.L. and SEMERGEN. All rights reserved.

Importancia del inglés en urgencias

De todas las competencias profesionales del personal sanitario, la habilidad comunicativa es la primera que entra

* Autor para correspondencia.
Correo electrónico: marisolcontin@hotmail.com
(M.S. Contín Pescacen).

en acción cuando una persona requiere asistencia médica urgente. Es imprescindible —muchas veces en una carrera contra el reloj— conocer con toda la profundidad y exactitud posibles qué le ocurre al paciente. Y para que ese despliegue de la habilidad comunicativa pueda desarrollarse con éxito, resulta básico llamar la atención sobre la importancia de la lengua utilizada en la relación paciente-profesional sanitario. La probabilidad de que la atención médica solicitada fracase en sus objetivos se incrementa a medida que aumentan las dificultades de comunicación, situación que llega al extremo si, directamente, paciente y profesional sanitario no logran hacerse entender sencillamente porque uno desconoce la lengua del otro.

En un servicio de urgencias rural como el nuestro, ubicado en Sangüesa (Navarra), no resulta infrecuente la atención a personas extranjeras que, por razones empresariales, de ocio y turismo o religiosas, se encuentran de forma temporal en nuestra zona básica de salud.

El objetivo general de este trabajo fue mejorar la atención urgente extrahospitalaria al paciente extranjero que se encuentra en el medio rural. Los objetivos específicos fueron contribuir a la realización de un diagnóstico sindrómico inicial con la ayuda de un guión bilingüe (español-inglés), cumplimentar el registro de pacientes atendidos en nuestra agenda de atención continuada y motivación del personal para el aprendizaje del idioma inglés.

Realización del guión

Para la elaboración del texto del guión bilingüe hemos realizado inicialmente una revisión del formato de la historia clínica en urgencias¹. Seguidamente, mediante revisión bibliográfica² de terminología inglés-español para la práctica médica, hemos diseñado un guión³ útil de conversación con presentación bilingüe (español y nivel básico de inglés) y preguntas sencillas, que sirve de pauta para la obtención de información sobre:

1. La procedencia del paciente (datos de identidad y filiación) y cobertura sanitaria.
2. Motivo principal de consulta.
3. Historia de la enfermedad actual agrupada en 5 protocolos clínicos: disnea, dolor torácico, síncope, dolor abdominal y traumatismos.
4. Antecedentes personales.
5. Antecedentes familiares.

La presentación del formato en inglés de este guión bilingüe ha sido revisada por una persona residente y procedente del sur de Inglaterra para garantizar su perfecta comprensión.

Guión bilingüe

Procedencia del paciente (datos de identidad, filiación y cobertura sanitaria)/Personal information:

- a) Nombre completo/Can you please tell us your full name?
- b) Edad/How old are you?
- c) País de origen/Where are you from?
- d) Residencia actual/What is your home address?

- e) Seguro médico/Do you have a European health insurance card or another kind of insurance?

Motivo principal de consulta/Main reason for your visit
¿Qué le pasa?/What seems to be the matter?

Historia de la enfermedad actual/History of present illness

Aplicar los protocolos siguientes.

Protocolo de disnea/Dyspnoea protocol

1. ¿Tiene usted dificultad para respirar?/Do you have any difficulty breathing?
2. ¿Desde cuándo?/When did you begin to feel difficulty breathing?
3. ¿Tiene más dificultad para respirar al tumbarse?/Do you feel more difficulty breathing when you are lying down?
4. Pregunta para el acompañante: ¿El paciente se quedó sin respiración?/Did the patient ran out of breath?
5. ¿Ha perdido la conciencia?/Have you fainted?
6. ¿Tiene usted asma?/Are you asthmatic? ¿Tiene tos?/Are you coughing now?
7. ¿Es tos seca, con expectoración o con sangre?/Is it a dry cough, with phlegm or blood?
8. ¿Ha tenido fiebre los últimos días?/Have you had a temperature within the last few days?
9. ¿Ha notado ruidos en su pecho?/Did you hear any noises in your chest while breathing?
10. ¿Usted vive una situación emocional especial?/Are you experiencing high levels of stress?
11. Síntomas acompañantes/Associated symptoms:
 - ¿Tiene usted náuseas?/Do you feel sick? ¿Ha vomitado?/Have you been vomiting?
 - ¿Le duele el pecho?/Do you feel chest pain?
 - ¿Tiene usted hormigueos?/Do you feel tingling (pins and needles) in your arms, legs or around your mouth?
 - ¿Tiene usted picor?/Do you feel itching in your body? ¿Tiene alguna mancha?/Do you have any rash?

Protocolo de dolor torácico/Chest pain protocol

1. ¿Tiene usted dolor en el pecho?/Do you feel chest pain?
2. ¿Ha tenido alguna vez un infarto de miocardio?/Have you ever had a heart attack?
3. ¿Dónde le duele?/Where does it hurt now? ¿Central, en un lado o en la espalda?/Central, side way or at the back? ¿Desde cuándo?/When did you begin to feel chest pain?
4. ¿El comienzo ha sido brusco o progresivo?/Did the pain start suddenly or gradually?
5. ¿Tiene usted dolor opresivo o tipo punzada?/Do you have a constricting feeling or like a twinge in your chest?
6. ¿El dolor se irradia al cuello, maxilar o brazos?/Does the pain spread to your neck, your jaw or your arms?
7. ¿Ha sido provocado el dolor por ejercicio, frío o ingesta?/Has the pain been caused by exercise, cold or food intake?
8. ¿El dolor aumenta con el movimiento, postura o respiración profunda?/Does the chest pain increase with

certain movements, a specific posture or deep breath?

9. ¿El dolor se reproduce con la palpación?/*Does touching your chest make the pain reappear?* Circunstancias que alivian el dolor/*In wich circumstances does your chest pain relieve?* Con reposo, antiácidos, analgésicos/*With rest, medication for heartburn, painkillers.*
10. Síntomas acompañantes/*Associated symptoms:*
 - ¿Ha notado palpitaciones?/*Have you felt your heart beat unusually fast?*
 - ¿Tiene usted dificultad para respirar?/*Do you have any difficulty breathing?*
 - ¿Tiene usted náuseas?/*Do you feel sick?* ¿Ha vomitado?/*Have you been vomiting?*
 - ¿Se ha sentido sudoroso?/*Have you felt sweaty?*
 - ¿Ha perdido la conciencia?/*Have you fainted?*
 - ¿Se ha sentido mareado?/*Have you felt dizzy?*
 - ¿Tiene usted hormigueos?/*Do you feel tingling (pins and needles) in your arms, legs or around your mouth?*

Protocolo de síncope/Syncope protocol

1. ¿Ha perdido la conciencia? *Have you fainted?*
2. Factores precipitantes:
 - a) Postura: ¿Estaba usted sentado o de pie al perder la conciencia?/*Were you sitting or standing when you lost consciousness?*
 - b) Causas desencadenantes:
 - o ¿Qué estaba usted haciendo?(reposo o ejercicio)/*What were you doing? Resting or doing exercise.*
 - o ¿Ha estado usted en un ambiente muy caluroso?/*Have you been in a hot atmosphere?*
 - o ¿Le impresiona la sangre?/*Does the sight of blood cause you distress?*
 - o ¿Ha tenido un dolor fuerte?/*Did you have a severe pain before losing consciousness?*
 - o ¿Ha perdido la conciencia después de toser, orinar o defecar?/*Have you lost consciousness after coughing, urinating or defecating?*
 - o ¿Ha movido el cuello o el brazo izquierdo antes de perder la conciencia?/*Did you move your neck or your left arm before losing consciousness?*
 - o ¿Ha comido antes?/*Did you eat anything before?*
 - o ¿Ha bebido alcohol antes?/*Were you drinking alcohol?*
 - o ¿Usted vive una situación emocional especial?/*Are you experiencing high levels of stress?*
 - o ¿Ha tenido una infección los días pasados?/*Have you had an infection during the last few days?* ¿Está usted anémico?/*Are you suffering from anemia?*
3. Síntomas acompañantes previos o posteriores/*Associated symptoms:*
 - a) Antes de perder la conciencia/*Before losing consciousness:*
 - ¿Se ha sentido mareado?/*Did you feel dizzy?*
 - ¿Ha tenido visión borrosa?/*Did you have blurred vision?*
 - ¿Se ha sentido sudoroso?/*Did you feel sweaty?*
 - ¿Ha tenido náuseas?/*Did you feel sick?* ¿Ha vomitado?/*Have you been vomiting?*

- ¿Le ha dolido el pecho?/*Did you feel chest pain?*
 - ¿Ha notado palpitaciones?/*Have you felt your heart beat unusually fast?*
 - ¿Ha tenido usted dificultad para respirar?/*Did you have any difficulty breathing?*
 - ¿Ha tenido dolor de cabeza?/*Did you feel headache?*
 - ¿Ha tenido usted hormigueos?/*Did you feel tingling (pins and needles) in your arms, legs or around your mouth?*
- b) Después de recuperar la conciencia/*After regaining consciousness:*
 - ¿Se ha orinado?/*Did you feel like you had urinated?*
 - ¿Le duele el pecho?/*Do you feel chest pain?*
 - ¿Tiene usted dificultad para respirar?/*Do you have any difficulty breathing?*
 - ¿Siente debilidad o falta de movimiento en alguna parte de su cuerpo?/*Do you feel weakness or lack of movement (paralysis) in any part of your body?*
 - ¿Tiene dolor de cabeza?/*Do you feel headache?*
4. Actividad durante el síncope/*Activity during losing consciousness* (preguntar a las personas que han presenciado el episodio):
 - o ¿El paciente ha realizado movimientos bruscos de piernas y brazos después de perder la conciencia?/*Did the patient have sudden movements of the arms and legs after losing consciousness?*
 - o ¿La cara del paciente se ha puesto azul o pálida?/*Did the patient's face turn blue or pale?*
 - o ¿Se ha mordido la lengua el paciente?/*Did the patient bite his tongue?*
 - o ¿Cuánto tiempo ha estado inconsciente?/*How long was he unconscious for?*
 - o ¿Se ha golpeado durante el síncope?/*Did the patient suffer an injury when losing consciousness?*
 5. Recuperación después del síncope (preguntar acompañantes)/*After regaining consciousness:*
 - o ¿El paciente ha recuperado la conciencia espontáneamente o con asistencia?/*Has the patient regained consciousness spontaneously or with any assistance?*
 - o ¿Ha estado los primeros minutos confundido?/*Has he been confused during the first minutes?*

Protocolo de dolor abdominal/Abdominal pain protocol

- 1- Cronología/*Chronology:*
 - ¿Desde cuándo tiene usted dolor abdominal?/*When did you begin to feel abdominal pain?*
 - ¿Es un dolor muy intenso? ¿Intermitente o continuo?/*Is it an intense pain? Does the pain come and go, or is it continuous?*
 - ¿Cómo ha comenzado el dolor: bruscamente o gradualmente?/*How did the pain start: suddenly or gradually?*
 - ¿Dónde se localiza el dolor?/*Where is your pain located?* ¿Dónde comenzó?/*Where did it begin?*
 - ¿A qué lo atribuye?/*Do you know the cause of the pain?*
 - ¿Ha comido normalmente?/*Have you been eating normally?*

- ¿Cuál es la fecha de la última regla?/*When was your last menstruation?*
- 2- Síntomas acompañantes/*Associated symptoms*:
- A) Digestivos/gastrointestinales:
- ¿Ha tenido náuseas?/*Did you feel sick?* ¿Ha vomitado?/*Have you been vomiting?*
 - ¿Tiene usted acidez o flatulencia?/*Do you have heartburn or flatulence?*
 - ¿Qué número de deposiciones realiza al día? ¿Hay cambios en su ritmo intestinal?/*How many bowel movements do you normally make in a day? Have you noticed any changes in your bowel movements recently?*
 - ¿Cómo son sus deposiciones: muy oscuras, blandas, líquidas, con sangre o normales?/*What are yours stools like: black tarry stools, loose stools, rice- water stools, with rectal bleeding or normal stools?*
 - ¿Tiene menos apetito?/*Do you feel less hungry?*
- B) Otros síntomas/*Other symptoms*:
- ¿Ha tenido fiebre los últimos días?/*Have you had a temperature over the last few days?*
 - ¿Tiene tos?/*Are you coughing now?*
 - ¿Tiene usted dificultad para respirar?/*Do you have any difficulty breathing?*
 - ¿Le duele el pecho?/*Do you feel chest pain?*
 - ¿Se ha sentido mareado?/*Did you feel dizzy?* ¿Ha perdido la conciencia?/*Have you fainted?*
 - ¿Tiene molestias al orinar?/*Do you feel discomfort when urinating?*
 - ¿Tiene alteraciones menstruales?/*Do you suffer from abnormal menstruations?*

Protocolo de traumatismo/Trauma protocol

- A) Mecanismo lesional: ¿Qué es lo que le ha ocurrido?/*What has happened?*
- B) Síntomas acompañantes/*Associated symptoms*:
- ¿Ha perdido la conciencia?/*Have you fainted?* ¿Ha sentido mareo?/*Did you feel dizzy?*
 - ¿Tiene usted dificultad para respirar?/*Do you have any difficulty breathing?*
 - ¿Le duele el pecho?/*Do you feel chest pain?*
 - ¿Tiene dolor abdominal?/*Do you feel abdominal pain?*
 - ¿Dónde tiene dolor?/*Where do you feel any pain?*
 - ¿Puede mover las piernas o brazos?/*Is it possible for you to move your legs or arms?*
 - No se preocupe. Vamos a sacarle/*Don't worry! We will try to take you out of here.*
- 4- *Antecedentes personales/Previous medical history*
- Alergias/*Allergies*: medicamentos, yodo, plantas o alimentos/*Are you allergic to any medication or anything else (iodine, plants or food)?*
 - Intolerancia a fármacos/*Drug intolerance?/Do you have intolerance to any drugs?*
 - Antecedentes médicos/*Medical history*: ¿Tiene usted alguna enfermedad relevante: asma, bronquitis crónica, infarto de miocardio, angina, hipertensión, diabetes, dislipidemia, accidente cerebrovascular?/*Do*

you have any of the following list: asthma, chronic bronchitis, heart attack, angina, hypertension, diabetes, dyslipidemia, stroke? ¿Toma algún medicamento actualmente?/Are you taking any medication at the moment?

- Antecedentes quirúrgicos/*Surgical history*: ¿Ha sido sometido a alguna cirugía?/*Have you had any previous surgery?*

5- Antecedentes familiares/*Family history*

- ¿Tiene alguna enfermedad relevante su familia (asma, bronquitis crónica, infarto de miocardio, angina, hipertensión, diabetes, dislipidemia, accidente cerebrovascular)?/*Does your family suffer from any of the following list: asthma, chronic bronchitis, heart attack, angina, hypertension, diabetes, dyslipidemia, stroke?*

Necesidad del inglés en la atención sanitaria urgente

El ideal de que cualquier persona sea atendida en su propia lengua, hable el idioma que hable, no resulta realista, pero tampoco lo es la actitud según la cual debería ser el paciente que requiera asistencia médica quien ponga todos los medios de su parte para poder establecer una comunicación eficaz. En este contexto, debemos admitir que la lengua inglesa va camino de convertirse en una verdadera lingua franca, al menos a nivel europeo⁴. La lengua inglesa ha sufrido una enorme expansión si comparamos su posición, por ejemplo, en la época de Shakespeare cuando era la lengua nativa de tan sólo unos pocos millones de habitantes⁵, con su posición en la actualidad donde se estima que aproximadamente unos 300 millones de personas la tienen como lengua materna y una cifra similar de habitantes la utilizan como segunda lengua⁶. Según los últimos datos disponibles el 30% de adultos europeos⁷ son capaces de manejarse fluidamente en inglés y considera que, puestos a conocer una lengua, la inglesa es la más útil con diferencia.

Los españoles no destacan por el nivel de conocimiento de otros idiomas, sobre todo, si se les compara con otros países europeos. Un desconocimiento y falta de aprendizaje que ha quedado constatado en el último barómetro que ha elaborado el CIS⁸, correspondiente al mes de febrero del 2010, en el que se refleja que el 63,1% de los españoles no sabe ni hablar ni escribir inglés. Tan sólo el 7% reconoce que sólo lo lee y el 6,4% lo escribe.

No hay motivo para pensar que los profesionales sanitarios españoles seamos una excepción, a pesar de que no hemos encontrado trabajos consistentes que nos permitan valorar con exactitud el grado de conocimiento del inglés entre los integrantes de nuestro sector. No obstante, cuenta a nuestro favor el hecho de que el inglés forme parte, ya desde hace años, de los planes de formación pregrado, y que en el futuro, todos los graduados tendrán al menos el nivel B2 de capacitación lingüística en esa lengua.

En la práctica asistencial, una anamnesis completa y dirigida en una historia clínica es fundamental para establecer el diagnóstico sintromico inicial. Para ello, resulta imprescindible la colaboración del paciente o sus acompañantes, que en muchas ocasiones se ve limitada por barreras lingüísticas. Considerando que el idioma inglés se ha convertido

en la lengua de comunicación por excelencia, mediante la aplicación de nuestro guión bilingüe, conseguimos una adecuada interacción con el paciente extranjero y/o acompañantes.

El conocimiento del inglés para cualquier profesional en el área de la salud constituye una necesidad evidente para una práctica asistencial de calidad. Llama la atención el escaso eco que esta cuestión ha suscitado hasta el momento, tanto desde el punto de vista de las políticas públicas de salud en Europa (sin ninguna referencia al conocimiento de lenguas, por ejemplo, en el Libro Blanco europeo⁹ «Juntos por la Salud: un planteamiento estratégico para la UE 2008-2013»), como desde la perspectiva estrictamente médico-clínica, en la que resultan muy escasos los trabajos orientados al análisis de esta cuestión. Sin embargo, creemos firmemente que pequeños pasos como el que ahora proponemos pueden redundar significativamente en la mejora de nuestra actividad asistencial, así como en la satisfacción profesional de todos los implicados en la atención urgente extrahospitalaria.

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

Bibliografía

1. Manual de Protocolos y Actuación en Urgencias para Residentes [consultado 12/08/2010]. Disponible en: <http://www.slideshare.net/vanessajj/manual-toledo-de-protocolos-y-actuacin-en-urgencias-para-residentes>.
2. Puente C. *Terminología inglés-español para la práctica médica*. 1ª ed. Madrid: Ediciones Díaz de Santos; 1997.
3. Servicio de Internal Medicine. Aberdeen Royal Infirmary [consultado 19/08/2010]. Disponible en: <http://www.telecardiologo.com/descargas/61500.pdf>.
4. Richards JC, Rodgers TS. *Approaches and methods in language teaching: a description and analysis*. Cambridge: CUP; 1986.
5. Harrison B. *English as a second and foreign language*. London: Edward Arnold; 1973.
6. Ashworth M. *Beyond methodology: second language teaching and the community*. Cambridge: CUP; 1985.
7. In the EU, nearly 80% of children were studying a foreign language at primary school in 2008 [consultado 31/10/2010]. Eurostat news release. Disponible en: http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_PUBLIC/3-24092010-AP/EN/3-24092010-AP-EN.PDF.
8. Barómetro CIS de febrero de 2010 [consultado 20/09/2010]. Disponible en: http://datos.cis.es/pdf/Es2830mar_A.pdf.
9. Estrategia de salud de la Unión Europea: salud pública para las personas europeas. *Rev Esp Salud Publica*. 2008;82:273–81.