

## Obstacles à la communication dans les soins de santé

Pour recevoir de bons soins de santé, il va de soi qu'il doit exister une bonne communication entre vous et les professionnels qui vous soignent. Cependant, cela peut parfois s'avérer difficile. Par exemple, vous pouvez rencontrer des difficultés à vous exprimer dans la langue locale ou il peut y avoir des barrières culturelles qui affectent la communication, ce qui se répercute sur la qualité des soins que vous recevez.



Certaines de ces personnes font simplement office de traducteurs, tandis que d'autres sont plus proches de votre communauté, ce qui leur permet de faire le lien entre les personnes de cultures différentes et les services de santé, en veillant à ce que les soins de santé soient accessibles et compréhensibles. En fonction de vos besoins, vous pourrez être reçu par l'un de ces professionnels :

- **Traducteurs.**
- **Médiateurs.**
- **Professionnels d'origine étrangère.**
- **Agents de santé communautaires.**

L'un des principaux problèmes en matière de soins de santé pour la population immigrée peut être la communication. C'est particulièrement vrai dans un domaine où les termes techniques sont nombreux et où il faut expliquer clairement ce qui vous arrive.

Si vous avez des difficultés à vous exprimer ou à comprendre la langue de la communauté dans laquelle vous vous trouvez, des traducteurs vous aideront à communiquer avec le personnel de santé, afin que vous puissiez vous comprendre lors des consultations médicales ou de tout traitement ou intervention nécessaire.

De même, en fonction de vos besoins, ces professionnels peuvent vous fournir des informations sur le fonctionnement du système de santé et sur vos droits et responsabilités, ainsi que sur les services auxquels vous pouvez accéder. Certains de ces profils peuvent travailler avec les professionnels de la santé pour les sensibiliser aux caractéristiques et aux attentes des patients issus de cultures diverses.

Cela est essentiel pour que vous puissiez recevoir des soins qui respectent et prennent en compte les différences culturelles, ce qui vous permettra de vous sentir mieux soigné et de vous impliquer davantage dans vos traitements.

### Comment puis-je accéder à ces professionnels ?

En général, en fonction de leur disponibilité, les services de santé publique désigneront l'un de ces professionnels pour vous aider. Toutefois, si aucune de ces options ne vous a été proposée, mais que vous pensez avoir une barrière de communication, vous pouvez vous adresser à l'hôpital qui vous traite, car beaucoup d'entre eux comptent l'un de ces professionnels dans leurs équipes. Vous pouvez demander les services de ces personnes lorsque vous rencontrez l'équipe médicale ou infirmière qui s'occupe de vous.

Vous pouvez également vous adresser aux travailleurs sociaux (voir la fiche InfoHIVtal correspondante), qui pourront vous indiquer comment contacter les services des profils de médiation disponibles.

Enfin, vous pouvez vous adresser à une organisation non gouvernementale (ONG). Elles peuvent vous fournir les informations dont vous avez besoin. Certaines, comme Salud Entre Culturas, offrent elles-mêmes certains de ces services.



**gt** grupo de trabajo sobre tratamientos del VIH  
ENTIDAD DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA  
ONG DE DESARROLLO



¿TIENES DUDAS SOBRE EL TEMA?  
PREGÚNTANOS  
Tel. 93 458 26 41

#### Descargo de responsabilidad

La información contenida en esta ficha no pretende sustituir la recibida por el médico. Las decisiones referentes a la salud siempre deberían tomarse tras consultar con los profesionales sanitarios. La información médica puede quedar desactualizada con rapidez.

Si te surge alguna pregunta tras leer esta ficha, te aconsejamos hablar con tu médico o enfermera o llamar a gTt-VIH, al 93 458 26 41, para comprobar si existe alguna novedad relevante al respecto.

#### SUBVENCIONA



POR SOLIDARIDAD  
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL



SECRETARÍA DE ESTADO DE SANIDAD  
DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA Y EQUIDAD EN SALUD  
DIVISIÓN DE CONTROL DE ESTABLECIMIENTOS Y TUBERCULOSIS

Generalitat de Catalunya

Salut / Agència de Salut Pública de Catalunya



Diputació de Barcelona

Àrea d'Iguatant i Sostenibilitat Social



Ajuntament de Barcelona

#### COLABORA



eSPiC  
Equip de salut pública i comunitària