

Expresións habituais en inglés no ámbito sanitario galego

LAURA IGLESIAS RODRÍGUEZ

Servizo de Normalización Lingüística do Concello de Vigo

DIEGO SANMARTÍN VILLAR

Universidade de Vigo

As liñas que seguen recollen a presentación do volume *Expresións habituais en inglés no ámbito sanitario galego* que tivo lugar no marco das VII Xornadas sobre Linguas e Usos. Lingua e Sanidade realizadas no Edificio Universitario do Campus de Oza en decembro de 2010. Logo dunha introdución á obra e dos motivos que suscitaron a súa elaboración, abordarase o papel dun servizo de normalización lingüística canto canalizador dunha iniciativa destas características para, finalmente, achegar unha avaliación dos resultados necesariamente breve por mor do escaso tempo aínda transcorrido.

Presentación da obra

A idea de elaborar o volume *Expresións habituais en inglés no ámbito sanitario galego* xurdiu da necesidade do colectivo sanitario, nomeadamente os profesionais da medicina de atención primaria, de atención especializada e de urxencias, de empregaren o inglés nas súas consultas clínicas, na investigación e mesmo no seu tempo de lecer. Os seus autores, o doutor Jorge Cameselle e Diego Sanmartín, levan traballando conxuntamente no campo do inglés médico e científico desde hai máis de dez anos e son numerosas as publicacións de ambos neste eido. O obxectivo do mencionado volume é o de facer chegar ao colectivo sanitario un manual que poida servir de referencia no uso de expresións habituais en inglés no ámbito sanitario galego e, asemade, contribuír a potenciar o uso da lingua galega a través dunha obra que debía ter como características principais que fose accesible, sinxela e útil.

Para chegar a estes obxectivos, os autores fixeron unha reflexión previa verbo da utilidade do inglés médico, acompañada dun estudo de necesidades entre o persoal sanitario de atención primaria e hospitalaria consistente nunha entrevista a preto de setenta profesionais sanitarios repartidos entre persoal de enfermaría, persoal de atención primaria e atención especializada. O cuestionario que se elaborou para tal fin sondaba as necesidades comunicativas en lingua inglesa, de tal xeito que as respostas obtidas serviron para configurar o manual tal e como se publicou definitivamente.

A táboa que segue mostra algunhas das preguntas formuladas no cuestionario xunto cos datos estatísticos tirados das respostas recibidas.

	Necesitan o inglés (traballo)	Necesitan o inglés (lecer)	Gustaríache saber inglés?	Sería útil un manual sinxelo?
Persoal de enfermaría	20 %	70 %	100 %	75 %
Atención primaria	60 %	70 %	100 %	90 %
Especialistas de hospital	90 %	90 %	100 %	75 %

Repárese nos seguintes aspectos:

- Ao 100% das persoas entrevistadas gustaríalle saber falar inglés, independentemente do seu uso profesional ou persoal e do colectivo de pertenza.
- O grupo dos especialistas hospitalarios é o que maior necesidade ten de coñecemento da lingua inglesa no ámbito profesional, debido fundamentalmente ao seu labor investigador e á conseguinte publicación de artigos redactados nesta lingua. Este colectivo é o que maior uso faría do inglés no seu tempo de lecer, seguido a moi pouca distancia polo grupo de médicos de atención primaria e mais do profesional de enfermaría.
- Tocante á utilidade dun manual sinxelo e útil para a aprendizaxe do inglés, o colectivo que apoiou en maior grao tal iniciativa foi o dos profesionais da atención primaria que consideran este proxecto de grande utilidade na consulta diaria á hora de tratar pacientes estranxeiros que deban comunicar de xeito efectivo as súas doenzas.

Grazas aos resultados obtidos mediante a enquisa, os autores puideron perfilar os trazos chave que guiarían a elaboración do volume: a súa accesibilidade, sinxeleza e utilidade.

A accesibilidade viña dada pola súa gratuidade ao ser editada e distribuída de balde polo concello de Vigo tanto no seu formato libro como nun arquivo PDF presentado en CD. Paralelamente, a obra pódese consultar e descargar na páxina do Servizo de Normalización Lingüística do Concello de Vigo (<http://snl.vigo.org>).

O seu carácter sinxelo viña recollido polo nivel básico do inglés empregado e das expresións recollidas, ben como pola división en categorías co fin de facer a súa consulta máis dinámica e doada.

Finalmente, a utilidade –de grande importancia nun volume deste tipo– veu dada polo propósito dos autores por tentaren resolver situacións reais, tanto administrativas como de consulta, dentro dun centro de saúde, un hospital ou un servizo de urxencias.

A modo de exemplo inclúense, a seguir, catro fotos que recollen situacións reais en que as frases habituais incluídas no libro poden ser de utilidade.



Foto 1. Unha paciente estranxeira que se dirixe ao persoal administrativo na procura de atención médica. A recepcionista solicítalle o nome da súa aseguradora para poder atender a súa demanda.



Foto 2. O médico recibe na súa consulta un paciente con dor de cabeza e interactúa con el facéndolle unha serie de preguntas acerca da posible orixe da dor co fin de poder chegar a diagnosticar a doenza.

Así mesmo, o manual está estruturado en sección específicas como poden ser a dedicada ao embarazo ou ás situacións de urxencia en que o emprego do inglés poida ser de inestimable axuda (de feito as unidades móbiles medicalizadas contan cun espazo específico para levaren o libro e poder ser consultado polo seu persoal sempre que for preciso).



Foto 3. Exemplo de consulta tocolóxica.



Foto 4. Persoal de urxencias sanitarias

O papel do Servizo de Normalización Lingüística do Concello de Vigo

Unha vez desenvolvido e estruturado o texto de *Expresións habituais en inglés do ámbito sanitario galego*, este foi presentado ao Servizo de Normalización Lingüística (SNL) do Concello de Vigo, desde o que se fixo un estudo da incidencia e produtividade, de cara á normalización da lingua galega, que a obra podería ter entre o colectivo sanitario.

A análise da viabilidade do texto fíxose con base nos estudos recentes sobre o emprego da lingua galega no sector sanitario, que amosan con claridade a necesidade de incidirmos neste sector, cando, ademais, as intervencións que se deran até ese momento, desde o propio SNL, nese ámbito, foran illadas e para un grupo receptor pequeno (campañas de distribución de libros infantís en lingua galega nos centros sanitarios que contan con área de pediatría, actuacións de contacontos para os nenos e nenas ingresados...). A diferenza coas anteriores intervencións pretendíase que esta fose a grande escala, xa que a idea principal era que chegase a todo, ou a maior parte, do colectivo de profesionais do sector sanitario.

a) Análise de partida

O usuario dos servizos sanitarios é un cidadán que, nunha situación de precariedade, transitoria ou definitiva, demanda un servizo esencial para a súa supervivencia ou para

a calidade da súa vida. Calquera manual deontolóxico dirá que o primeiro que precisa un enfermo é sentirse acollido de maneira personalizada: isto implica, nos casos nos que interveña a comunicación oral, sentirse acollido na súa propia lingua, ese código lingüístico que leva directamente á afectividade da persoa que se quere auxiliar. [...] O paciente só explica con precisión os seus síntomas falando a lingua materna, con todos os matices da linguaxe e mesmo coas súas representacións mentais que el coñece perfectamente: só o médico que se comunique nesa mesma lingua pode facer un verdadeiro diagnóstico, máis profundo e máis exacto¹.

Con estas palabras comeza a introdución do sector 5 «Sanidade», do *Plan xeral de normalización da lingua galega* do ano 2004 (PXNLG) e que serviu, xunto cos estudos estatísticos de uso e valoración da lingua galega, de base que empregou o SNL para a análise da viabilidade do proxecto.

Velaquí os obxectivos que para o sector da sanidade establece o PXNLG:

- 1.- Concienciar da necesidade de **atender** e prestar os servizos sanitarios e asistenciais correspondentes, utilizando a lingua na que está instalada **a persoa** a quen van destinados.
- 2.- Asegurar que ningún cidadán galego se sinta **discriminado** ou obstaculizado por utilizar o galego nas súas relacións coas institucións sanitarias, respectando os seus **dereitos lingüísticos** e culturais.
- 3.- **Potenciar o emprego** da lingua galega na área sanitaria².

A idea principal, por tanto, é atender ao cidadán ou cidadá que chega a un servizo médico na súa propia lingua.

Nese mesmo *Plan xeral* buscouse, na diagnose realizada desde o SNL, aqueles puntos nos que ver se o proxecto tiña cabida.

- «**escasas publicacións** formativas e divulgativas en galego».

¹ Xunta de Galicia (2004): *Plan xeral de normalización da lingua galega*. Páxina 165.

² *idem*. Páxina 171 (a letra grosa das citas é dos autores).

- «**insuficientes recursos** lingüísticos e terminolóxicos».
- «**escaso uso** do galego no ensino da medicina e na comunicación científica».
- «escaseza de vocabulario técnico en lingua galega e **descoñecemento do vocabulario** popular relacionado coa profesión».
- «baixa implantación da **lingua** galega na **facultade**»
- «ausencia case total da **lingua** galega nas aulas de **Medicina e Farmacia**»³.

Tras a súa lectura semella claro que o SNL tiña base para levar adiante o proxecto: un manual que recolle, entre outras cousas, vocabulario e terminoloxía entraba dentro das necesidades que presenta este sector.

Mais foi no momento de ver as medidas dos obxectivos específicos achegadas polo *Plan* cando o SNL albiscou futuro para o proxecto e viu que este podería funcionar. Velaquí algunha das medidas previstas nel e nas que a obra en cuestión encaixaba:

5.1.2: Elaborar un Manual dos Servizos de recepción para o uso cotián na asistencia sanitaria.

5.1.10: Elaborar e distribuír un vocabulario técnico-profesional que axude ao correcto uso do idioma galego a todos os profesionais da saúde.

5.1.20: Elaborar materiais terminolóxicos por medio de convenios de colaboración cos servizos ou organismos especializados e establecemento de circuitos para difundilos.

5.2.8: Elaborar e distribuír materiais terminolóxicos (vocabulario técnico-profesional, vocabulario de uso popular) que lles axuden ao correcto uso do idioma galego e á comprensión de expresións populares sobre síntomas, enfermidades, anatomía... a todos os profesionais das oficinas de farmacia, por medio de convenios de colaboración con servizos ou organismos especializados e establecemento de circuitos para difundilos.

³ *idem*. Páxinas 167-171.

5.3.5: Elaborar materiais terminolóxicos por medio de convenios de colaboración con servizos ou organismos especializados e establecemento de circuitos para difundilos⁴.

Como se pode apreciar, estes puntos puñan a énfase na necesidade de crear os materiais (elaboración que xa fora feita), mais tamén na súa difusión, labor que para o SNL resultaba moi importante.

Con todo, non foi até cruzar a análise desta información acadada nos estudos e estatísticas e no PXNLG coa información presentada polos propios autores do texto (procedente, como xa se viu, de enquisas aos potenciais receptores do proxecto), cando se enxergou a verdadeira oportunidade de intervención: transformar a debilidade en oportunidade. Isto é, a debilidade que presentaba o sector no tocante ás deficiencias comunicativas en inglés, xunto coa receptividade que presentaba para mellorar o seu coñecemento e dominio, transformábase nunha oportunidade de entrada do galego no sector sanitario dun xeito encuberto e con naturalidade. Consegúíase, así, unha receptividade do propio sector non atopada en anteriores proxectos. Ademais, o colectivo de maior apoio, segundo esa mesma enquisa, era o integrado por profesionais médicos dedicados á atención primaria, o cal implicaba que, *a priori*, o grupo de relación máis directa cos usuarios e usuarias dos servizos sanitarios, e que goza dun prestixio social alto na nosa sociedade, era o maior interesado nun manual das características do que se quería presentar⁵.

b) Desenvolvemento do proxecto

1.^a ETAPA: EDICIÓN

Tras o proceso avaliador inicial comezouse co desenvolvemento do proxecto. O primeiro paso foi corrixir o texto en lingua galega para, a seguir, buscar unha edición cómoda e de fácil uso, xa que a idea do SNL non era tanto que o persoal destinatario tomase a obra como referente de estudo, senón máis ben como manual de cabeceira e consulta rápida con que garantir que o galego fose a lingua de referencia na procura de termos ou expresións en lingua inglesa. Esta elección, alén do dito, concordaba coa aposta que fixeran os propios autores, despois de estudaren as respostas dadas

⁴ *idem*. Páxinas 172- ss.

⁵ Non se pode esquecer que este colectivo foi e é en si mesmo un axente dinamizador lingüístico importante. Pénsese no cambio de lingua, amplamente documentado, que se produce nos individuos galegofalantes na consulta dun médico.

polos potenciais usuarios do texto na súa enquisa, por realizar un manual «sinxelo, accesible e útil».

O SNL editou 2500 exemplares para distribuír entre os centros sanitarios.

2.^a ETAPA: DISTRIBUCIÓN

Tal e como se viu ao falar das medidas do PXNLG a distribución e difusión do manual é tan importante como o seu deseño ou elaboración, de aí que o volume se distribuíse en varias fases temporalizadas como segue: a unha distribución inicial seguiu unha outra fase á espera de novas solicitudes.

O primeiro labor pasou por procurar enderezos postais, persoas de contacto... daqueles centros médicos, hospitais e entidades relacionadas coa sanidade a onde se quería chegar. Desde o comezo a distribución dos textos tivo lugar no municipio vigués, mais tamén fóra da cidade de Vigo, pois malia que o ámbito de actuación do SNL de Vigo é o propio municipio, decontado viuse o interese que a obra podía ter noutros puntos de Galicia.

No caso dos hospitais de Vigo, fixéronse envíos tanto aos de titularidade pública como aos privados. Pénsese na vital importancia de entrar no eido privado da sanidade para que o programa tivese éxito, xa que, normalmente, é un ámbito que non ten normativa lingüística propia e de a haber non adoita ser favorable ao galego nin aos dereitos lingüísticos do paciente/consumidor; o sector público, pola contra, si ten directrices de actuación que, malia atinxiren só as comunicacións escritas e non sempre se cumpríren, presentan rango de norma.

Á Dirección de cada hospital, independentemente do seu tamaño, envióselle o mesmo número de exemplares acompañados dunha carta de presentación do produto en que se refería a posibilidade de facer unha petición, de o considerar oportuno, de máis volumes. Non se quixo facer unha achega masiva na primeira entrega, xa que se consideraba necesario observar a acollida que tiña o texto. Ademais, proceder así tamén servía para facer un mapa dos centros con maior receptividade e interese cara ao manual.

Tras o envío aos hospitais, envióselles aos centros de saúde do mesmo xeito e cunha carta semellante. Após transcorreren os días necesarios para a súa distribución, entrega e análise por parte das persoas destinatarias, recibíronse as primeiras chamadas e correos electrónicos coa solicitude expresa de máis exemplares e cos parabéns polo

material. Estes primeiros contactos reais cos suxeitos receptores dos textos pulou para continuarmos coa distribución do libro fóra da cidade.

Así, nesta segunda fase pensouse no envío ás facultades de ensino relacionadas coa saúde (Facultade de Farmacia, Facultade de Medicina e Odontoloxía, EU de Fisioterapia, EU de Enfermaría de POVISA, EU de Enfermaría do Meixoeiro, Facultade de Ciencias do Deporte e a Educación Física...) e mais aos servizos de normalización lingüística das tres universidades galegas. Mentres, o SNL seguía recibindo solicitudes, xa non só do ámbito sanitario, senón tamén de centros de ensino (profesorado de inglés) ou de asociacións como é o caso de AGAPEMA (Asociación Galega de Profesores de Educación Matemática), para alén de pedimentos procedentes de centros de saúde doutras comarcas, o que provocou que se acrecentasen ao ámbito de distribución os centros de saúde dos municipios limítrofes como Moaña, Nigrán, Cangas, Gondomar, Baiona, Porriño, Mos e Redondela.

Cuberta esta fase, e dado o interese mostrado polo colectivo sanitario dedicado ás urxencias, unido ao feito de que un dos autores da obra traballa con persoal do 061 e recibira varias peticións ao respecto, repartíronse exemplares na Fundación Pública de Urxencias Sanitarias de Galicia e o 061-Urxencias Sanitarias de Galicia en Vigo. Cómpre sinalar que este colectivo presentou un interese elevado, xa que son os primeiros en acudir en ás urxencias e recoñecen que cada día aumenta o número de casos en que se atopan con persoas de fala inglesa (aumento do número de turistas, persoas que realizan cruzeiros... e tamén a inmigración).

O certo é que on esta distribución que acabamos de describir, xunto coas peticións de persoas particulares interesadas no volume que mesmo se achegaron até as dependencias municipais para o recoller, os 2500 exemplares editados esgotáronse. Sen esquecer que os propios autores fixeron a distribución dalgúns exemplares, por exemplo, no ámbito farmacéutico, inicialmente non considerado na relación de entidades receptoras que fixera o SNL, mais que tamén lle depararon unha boa acollida ao manual.

3.^a ETAPA: CAMBIO DE SOPORTE

O SNL decidiu ampliar o soporte de edición de tal xeito que, sen mudar a estrutura da obra, publicou o material en CD. Concretamente, editáronse 300 CD co manual en formato PDF, que ofrecía a posibilidade de facer buscas por palabras, o cal redundaba nunha maior manexabilidade e facilidade de uso, e permitía, así mesmo, a copia, a impresión e a reprodución do texto.

A seguinte fase, xa con este novo soporte, tivo como destinatarios os catro colexios

oficiais de médicos de Galicia –seis sedes colexiais en total⁶– e os catro colexios oficiais de enfermaría de Galicia que contan cun total de sete sedes⁷.

Tamén, para aumentar a presenza do galego no ensino (sanitario ou non) envióselle o manual a 65 institutos de ensino secundario (IES) e aos cinco centros privados concertados que Vigo dispoñen de ciclos de educación sanitaria.

4ª ETAPA: A PÁXINA WEB

Por último, e seguindo o espírito do proxecto por lle outorgar a máxima difusión ao texto, está dispoñible na páxina web do SNL en formato PDF.

Proceso de avaliación

O SNL continúa co proceso de avaliación final do proxecto, mais como se puido comprobar nas liñas precedentes houbo un proceso avaliador antes e durante todo o proceso. Na avaliación inicial tratábase de ponderar se o Servizo de Normalización Lingüística do Concello de Vigo era a entidade indicada para editar un texto bilingüe galego-inglés que tiña como primeiro fin axudar o persoal sanitario na atención a pacientes anglófonos nun contexto en que a necesidade de se desenvolver na lingua inglesa medra día a día (lémbrese que as estatísticas sobre o coñecemento de linguas estranxeiras por parte do persoal sanitario deixaban ver o seu escaso coñecemento). Para alén do dito, a sanidade enfróntase cada día a casos onde as persoas que se tratan son falantes doutras linguas distintas do galego e do castelán, o que provoca que a lingua de relación máis habitual empregada nestes casos sexa o inglés. Repárese en que a Vigo se achegan cada ano máis turistas (a entrada nos circuitos habituais dos cruceiros turísticos acrecentou a presenza de anglófonos na cidade durante todo o ano, non só na época estival) e tamén cada día chegan á nosa cidade novos e novas cidadás de orixe estranxeira. Por último, constatouse que o persoal sanitario estaba aberto a calquera tipo de iniciativas con que obter un maior coñecemento da lingua inglesa.

Así pois, a decisión de editar a obra *Expresións habituais en inglés no ámbito sanita-*

⁶ O Ilustre Colexio Oficial de Médicos da Coruña ten sede en Santiago de Compostela e mais na cidade da Coruña, mentres que o Ilustre Colexio Oficial de Médicos de Pontevedra ten sede en Vigo e Pontevedra.

⁷ O Colexio Oficial de Enfermaría da Coruña ten sede nas cidades de Ferrol, Santiago de Compostela e A Coruña, mentres que o Colexio de Enfermaría de Pontevedra ten cadansúa sede en Vigo e Pontevedra.

rio galego foi tomada tras a análise da situación de partida. Vigo, como unha das grandes urbes de Galicia, conta cun sistema sanitario bastante amplo cuxa desgaleguización é evidente ao ollar os estudos estatísticos do uso da lingua galega neste sector. O Servizo de Normalización Liingüística ollou nesta situación de debilidade do sistema sanitario con respecto ao uso das linguas estranxeiras a oportunidade de introducir o galego dun xeito indirecto. De aí xurdiu a idea de presentar o manual como un elemento de apoio e axuda, coa lingua inglesa, no traballo diario, que enmascaraba a entrada do galego (terminoloxía sanitaria, expresións galegas...) na sanidade.

Seguindo co proceso avaliador, a primeira etapa do desenvolvemento do proxecto (a distribución) foi positiva, xa que se acadou o principal obxectivo: a difusión nun amplo número de centros e a receptividade por parte do sector sanitario do texto. A esta dedución chegouse durante o proceso de distribución, xa que, lembremos, nun primeiro momento se repartiu un número limitado de exemplares por centro e agardouse á petición de máis. As moitas peticións recibidas permite chegar a tal dedución. Ademais, o feito de que colectivos sanitarios, non incluídos na distribución inicial, solicitaran por vontade propia o texto deixa claro a súa receptividade por parte da comunidade sanitaria. Todo parece indicar, daquela, que o inglés serviu de entrada ao galego na sanidade e asemade contribuíu ao seu prestixiamento.

Por parte dous autores a valoración final da acollida do libro temos que dicir que este foi moi ben recibido por todo o colectivo sanitario que o considerou útil, malia que certos especialistas suxeriron a posibilidade dunha futura reedición en que afondar con maior profusión en certas áreas máis específicas e con iso facer un volume de maior calado entre o persoal sanitario especializado.

Finalmente, os autores queren agradecer o apoio do Concello de Vigo para a publicación da obra, así como as achegas e os comentarios do persoal sanitario antes e despois da súa publicación por resultaren de inestimable axuda na súa confección. Entendemos que a comunicación é esencial para o ser humano e agardamos que este volume contribúa dalgún xeito a este propósito entre o persoal sanitario galego e os seus pacientes.