



## NUEVOS ENTORNOS FORMATIVOS PARA LA COMUNICACIÓN MÉDICO-PACIENTE EN UN CONTEXTO TRANSNACIONAL

El proyecto TELL-ME tiene como meta la mejora del acceso a la sanidad en Europa. Para ello propone eliminar barreras multiculturales, como el idioma, con planes de formación lingüística para médicos que trabajen en el extranjero y pacientes que no hablen la lengua del país en el que son atendidos.

> **Gloria Corpas Pastor** (Universidad de Málaga) - **Ruslan Mitkov** (Universidad de Wolverhampton)

Una de las prioridades clave de la Unión Europea (UE) es crear las condiciones necesarias para facilitar la movilidad de sus ciudadanos, lo cual incluye también la libre circulación de profesionales sanitarios por los distintos países miembros. De hecho, el acceso a una sanidad transnacional de calidad es una de las prioridades europeas en materia de salud y bienestar social.

Precisamente dentro de esta línea, y como parte de la estrategia de internacionalización de la Universidad de Má-

laga, el Departamento de Traducción e Interpretación está investigando para mejorar el acceso a una sanidad de calidad en Europa mediante la formación permanente de los profesionales sanitarios. El proyecto TELL-ME (*Towards European Language Learning for MEDical profes-*

**En TELL-ME participan, junto a la Universidad de Málaga, instituciones y hospitales de España, Reino Unido y Alemania**

*sionals*) aspira a eliminar las barreras de la comunicación médica en los contextos multiculturales y multilingües de la Unión Europea. Este proyecto, en el que participan instituciones y hospitales de España, Reino Unido y Alemania, se enmarca en el Programa de Aprendizaje Permanente de la Comisión Europea como uno de sus proyectos multilaterales Leonardo da Vinci para el Desarrollo de la Innovación.

Su principal objetivo es mejorar la comunicación en Europa mediante el apoyo a profesionales sanitarios que tra-

## El 33% de los médicos en Gran Bretaña y el 12,6% de los de Alemania, donde existe una gran controversia por la escasez de profesionales sanitarios, proceden de otros países

bajan fuera de sus países de origen o que están pensando en trabajar en otro país europeo. Con esta finalidad, el consorcio está desarrollando, mediante técnicas de procesamiento de lenguaje natural (PLN), un programa formativo para la enseñanza del inglés, el español y el alemán médico. Los cursos van dirigidos tanto al personal sanitario que trabaja fuera de su país de origen, como al que se va a trasladar de país, así como a los pacientes extranjeros. Se cubren tres de las lenguas más habladas de Europa, lo que hace muy probable que los pacientes de un determinado país miembro de la UE que necesitan un tratamiento médico en un país diferente al suyo hablen o entiendan alguna de esas tres lenguas.

TELL-ME responde en gran medida a los ejes centrales del programa Leonardo da Vinci. También sigue los principios del proceso de Copenhague en lo referente al reconocimiento de competencias y cualificaciones, así como al fortalecimiento de la dimensión transfronteriza de la UE. Si bien la formación obtenida con los materiales didácticos desarrollados en el seno del proyecto no conducirá necesariamente (al menos durante el periodo de ejecución de este) a la acreditación de una cualificación específica en sentido estricto, sí que aumentará el nivel práctico de competencia comunicativa y, por ende, mejorará la capacidad comunicativa y el rendimiento laboral de los usuarios, en tanto el personal sanitario podrá aprender a comunicarse mejor con colegas y pacientes de otros países europeos. Además, todo esto redundará en el desarrollo personal y profesional de los profesionales médicos, mejorará su empleabilidad y facilitará su plena participación en el mercado laboral europeo.

Por otra parte, el proyecto también pretende fomentar y mejorar la calidad y

la innovación en la educación y la formación profesional, otro de los objetivos del programa Leonardo. En este sentido, se están desarrollando materiales didácticos altamente innovadores, no solo en cuanto a los productos finales, sino también en lo referente al proceso de enseñanza-aprendizaje, esto es, se transforman las metodologías al uso para dar cabida a nuevos entornos de formación, basados en modelos de interacción real médico-paciente y en corpus de textos médicos. Esto incluye plataformas de formación virtual y aprendizaje autónomo, contenidos digitales, recursos multimedia y actividades de au-

toevaluación interactivos, aplicación de técnicas novedosas de PLN y lingüística de corpus, entre otros.

La plataforma de formación TELL-ME podría tener un impacto muy positivo en el contexto sociodemográfico actual. Piénsese, por ejemplo, en el alto número de ciudadanos británicos y alemanes que residen en España; o en el porcentaje de profesionales sanitarios españoles que actualmente trabajan en el Reino Unido y, cada vez más, en Alemania. Según las estadísticas ofrecidas por la OECD, el 33% de los médicos en Gran Bretaña y el 12,6% de los médicos en Alemania proceden de otros países. En Alemania en particular se ha generado una enorme controversia política acerca de la escasez de profesionales sanitarios, que viene a cu-

### | El portal web

Para la consecución de los fines anteriores ha sido preciso diseñar e implementar el portal TELL-ME (<http://tellme-project.eu/>). Dicho portal posibilita, por un lado, el trabajo colaborativo necesario para la correcta ejecución y gestión del proyecto y, por el otro, el acceso público a los resultados y productos finales. El portal estará vinculado también a los cursos que se están desarrollando sobre discurso médico e interacción médico-paciente en español, inglés y alemán (<http://www.tellme.uni-saarland.de/>).

Los cursos TELL-ME se estructuran en torno a una serie de vídeos de animación en 3D a partir de entrevistas médicas reales en situaciones de pri-

mer contacto, y teniendo en cuenta las 10 especialidades más frecuentes. Son en total 900 diálogos, es decir, 300 entrevistas por lengua entre el médico y el paciente que acude por primera vez a consulta. Cada diálogo cubre los antecedentes familiares e historial médico del paciente, los síntomas, el diagnóstico o las pruebas complementarias (en su caso), así como el tratamiento prescrito, de acuerdo con los usos médicos habituales. Los corpus médicos, de tamaño superior a los 20 millones de palabras, proporcionan información documental complementaria a distintos niveles de especialización, además de alimentar los sistemas de PLN que forman parte de la plataforma formativa.



brirse con profesionales de los países del Este. A ello se une la creciente demanda sanitaria de ciudadanos europeos que se trasladan de sus países de origen a otros por ese motivo, siendo especialmente acusado el movimiento de los ciudadanos del este al oeste de Europa. No olvidemos tampoco los grupos de ciudadanos europeos que viven o pasan largas temporadas en otro país, sin llegar a hablar nunca esa lengua, y que necesitan también asistencia médica. El caso de España es paradigmático: según el Instituto Nacional de Estadística, británicos y alemanes constituyen respectivamente el 6% (94.869) y el 5% (94.860) del total de extranjeros residentes, y ello sin contar los 40 millones de turistas extranjeros que cada año visitan nuestro país. A la luz de lo anterior, resulta de vital importancia poder proporcionar y mantener una sanidad de calidad, con profesionales altamente cualificados, que sepan acceder al conocimiento y desenvolverse en una lengua extranjera. Precisamente, la plataforma TELL-ME nace para dotar a sus usuarios (médicos y/o pacientes) de una herramienta versátil y rica, que les permitirá adquirir la competencia adecuada para el discurso y la interacción médico-paciente en un nuevo entorno de formación TIC/TAC (Tecnologías de la Información y de la Comunicación/Técnicas para el Aprendizaje y el Conocimiento), de base tecnológica, a su propio ritmo y de acuerdo con sus necesidades, que vendrán marcadas por su propio proceso de enseñanza-aprendizaje autónomo.

El consorcio lo integran, además de la UMA, otros cinco socios académicos y profesionales de reconocido prestigio, y con amplia experiencia en proyectos europeos: el Instituto de Investigación de Procesamiento del Lenguaje e Información (RIILP) de la Universidad de Wolverhampton, Reino Unido (coordinadora del proyecto); el Departamento de Lingüística Aplicada, Traducción e Interpretación de la Universidad del Sarre (Saarlandes Universität), Alemania; el NHS West Mi-



dlands Strategic Health Authority, Reino Unido; el Hospital F.A.C. Dr. Pascual, España; y el Hospital Universitario y la Facultad de Medicina de Mannheim (Universitätsmedizin Mannheim), de la Universidad de Heidelberg, Alemania. ●

**Es vital optar por sanitarios cualificados que sepan acceder al conocimiento y desenvolverse en una lengua extranjera**