

• **RETOS Y DIFICULTADES DEL INMIGRANTE FRENTE A LA SOCIEDAD DE ACOGIDA Y EL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO. INTEGRACIÓN, ACCESO Y PARTICIPACIÓN.**

■ **LA VISIÓN DE LOS USUARIOS HISPANOAMERICANOS**

A) Relación Médico – Paciente

1) Idea de demanda. Demanda de cuidado

¿Qué demanda el paciente?

¿Tratamiento de la enfermedad? o ¿El cuidado?

La demanda de estos pacientes dentro de nuestra experiencia, en distintos ámbitos (legal, laboral, psicológica, social, etc.), es integral, no discrimina, asume que el otro lo escuchará en toda su dimensión humana.

2) Frialdad y distancia en el trato

- Está asociada a la demanda de cuidado de los usuarios y modos de trato culturales
 - Tecnología médica española – Cercanía
 - Cultura y Desarraigo

3) La Autoridad del Médico y la Moral

- Los dramas morales son tan reales como los fenómenos físicos, y su importancia en muchos casos son vividos por los usuarios como más acuciantes
- Los demandantes esperan la reparación en el orden del sujeto, más allá de lo que supuestamente se ocupa el médico

4) La comunicación

- Los usuarios dicen “No entendemos lo que nos dicen los médicos”, “Falta tiempo para la atención”, “No atiende mi malestar”
 - Vínculos débiles
 - Falta de sintonía con sus vivencias
 - Ausencia de empatía
 - Manejo de la ansiedad

B) Relación Usuario e Institución

1) Información

- Renovación de la tarjeta**
 - Contrato de trabajo**
 - Cobertura de desempleo**
- Solicitud de reconocimiento de derecho a la asistencia sanitaria a las personas sin recursos económicos suficientes**

2) Quejas Generales

- Solicité la tarjeta cuando no tenía documentación en regla y me dieron un n° de seguridad de seguridad social y cuando obtuve la tarjeta me dieron otro
- Antes la validez de la tarjeta era de 5 años ahora es de solo 2 años
- He dado muchas vueltas y muchos cambios hasta que he dado con una médica buena, en el sentido de ser escuchada
- Como somos inmigrantes nos dicen que acudamos al médico cuando realmente estemos mal
- Una señorita de la ventanilla me atendía mal y no me explicaba, le dije:”mira este es tu trabajo y te pagan por esto y a mi me lo tienes que decir, y si no te gusta no trabajes con gente, porque yo ya no me callo nada”
- Los médicos de cabecera son mejor que los especialistas porque por lo menos te miran
- La gente mayor colapsa los centros de salud hasta cuando van por recetas