

Nuevas tecnologías en el campo de la interpretación sanitaria: luces y sombras

Carmen Ranchal Navarro

Universidad de Córdoba

l62ranac@uco.es

ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-0147-2649>

<https://dx.doi.org/10.12795/futhark.2024.i19.03>

Fecha de recepción: 17/04/2023

Fecha de aceptación: 05/05/2023

Resumen: El mundo de la interpretación cambia al ritmo que cambia la sociedad. La transformación digital y la implantación de las nuevas tecnologías que se han ido introduciendo en nuestras vidas han tenido repercusión a la hora de comunicar, por lo que la profesión de la interpretación también se ha visto afectada por las nuevas herramientas de comunicación. Debido a la inclusión de estas funcionalidades digitales, se ofrecen hoy día numerosas posibilidades a los usuarios, que han requerido el análisis de estudios e investigaciones para conocer en detalle sus ventajas e inconvenientes, y poder así dar a conocer qué técnicas resultan más eficientes en nuestra tarea como intérpretes y desarrollar nuestra actividad profesional al servicio de la tecnología.

Palabras clave: interpretación sanitaria, comunicación, nuevas tecnologías, oralidad, presencialidad.

New technologies in medical interpreting: lights and shades

Abstract: The world of interpreting changes as society changes. The digital transformation and the implementation of new technologies that have been introduced into our lives have had an impact on communication, so the interpreting profession has also been affected by new communication tools. Due to the inclusion of these digital features, users have numerous possibilities today. That the reason why studies and researches are required to understand the advantages and disadvantages in detail to know which techniques are most effective for our work as interpreters and to develop our professional activity at the service of new technologies.

Keywords: medical interpreting, communication, new technologies, orality, presentiality.

Sumario: 1. Introducción y objetivos. 2. La interpretación remota. 2.1. Nuevas tecnologías en interpretación sanitaria: interpretación telefónica y por videoconferencia. 3. Ventajas e inconvenientes de la interpretación remota en contextos biosanitarios. 4. Conclusiones. 5. Bibliografía.

1. Introducción y objetivos

Si nos acogemos a la definición que proporciona el Diccionario de la Real Academia Española (2019) sobre el término interpretar, en una de sus entradas, encontramos lo siguiente: «traducir algo de una lengua a otra, sobre todo cuando se hace oralmente» (RAE 2019). Siguiendo tal definición, no es de extrañar que, con el devenir de los años, la interpretación se haya considerado una forma de traducción oral, aunque recientemente, se reconoce ya como una disciplina propia, desvinculada en cierta medida de la traducción.

La interpretación es una profesión que existe desde la Antigüedad, y prueba de ello es un relieve en piedra que se conserva del Antiguo Egipto en el que se muestran intérpretes desempeñando sus labores de interpretación (Puerta 2015). De la misma manera y ligado a hallazgos arqueológicos de interés, resulta especialmente determinante el descubrimiento de la tan conocida Piedra Rosetta, un bloque de roca granítica en una de cuyas caras se encuentra inscrito un texto grabado en tres lenguas diferentes: jeroglíficos egipcios (la lengua sagrada de los egipcios), egipcio demótico (la escritura común de pueblo) y griego (usado por los gobernantes de la dinastía ptolemaica, de origen helénico). Sin duda, esta inscripción ofreció la clave que ayudaría a descifrar los jeroglíficos y la antigua lengua egipcia, traduciendo a partir del griego. Fue descubierta en 1799 durante la campaña de Egipto de Napoleón Bonaparte, encargado de llevar a sus tropas y a un grupo de científicos y estudiosos, conocidos como la Comisión de las Ciencias y las Artes, para documentar la riqueza cultural y natural del país (National Geographic 2023).

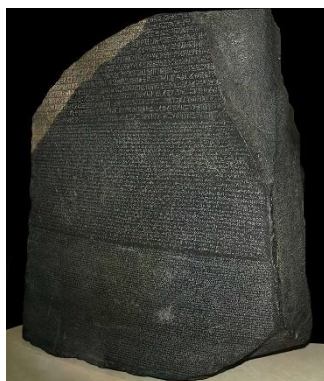


Imagen 1: Piedra Rosetta conservada en el Museo Británico de Londres.
Fuente: National Geographic, 2023.

En Grecia y Roma, por su parte, también se tiene constancia de la existencia de la profesión de interpretación, en tanto que los griegos y los romanos antiguos consideraban que era indigno aprender los idiomas de los pueblos que querían conquistar, por lo que necesitaban la figura de los intérpretes. «Sin embargo, la interpretación no era una profesión estimada en la Antigua Roma, ya que muchos de los intérpretes eran esclavos, prisioneros de guerra o residentes de las tierras fronterizas» (Linkterpreting 2011).

En la Edad Media, los intérpretes empiezan a tener cierto reconocimiento por parte de la sociedad y del propio estado. Encontrar grupos de intérpretes en la organización de las cortes señoriales y de los ejércitos era muy frecuente. Su papel fue crucial para conseguir la paz en los pactos en tiempos de guerra, expediciones no mercantiles, cruzadas, etc., y especialmente, en la conversión de Europa al cristianismo. Dentro de la sociedad española fue destacada la actividad desempeñada en las escuelas de traducción, como la Escuela de Traductores de Toledo, en las que se llevaban a cabo traducciones orales, lo que hoy conocemos como interpretaciones (Payàs y Garbarini 2012).

En la Edad Moderna en España los intérpretes fueron auténticos responsables de los grandes descubrimientos de los siglos XV y XVI. Los exploradores iban acompañados de estudiantes de hebreo y árabe que los ayudaban en la comunicación, pero demostraron no servir para eso y «su lugar fue

ocupado por miembros de la población indígena que habían aprendido el idioma cuando habían estado cautivos por los conquistadores europeos o cuando los europeos que ellos habían capturado les enseñaban su lengua y sus costumbres antes de ser puestos en libertad» (Linkterpreting 2011).

Así es como poco a poco, esta profesión se fue valiendo de reconocimiento, hasta lo que la conocemos hoy, si bien, no ha dejado de evolucionar y experimentar cambios, indudablemente debidos al avance de las nuevas tecnologías. Las herramientas para interpretar han ido cambiando desde la aparición de los primeros equipos de interpretación simultánea hasta la interpretación mediada por videoconferencia de la actualidad.

Con anterioridad al surgimiento de estos equipos, las técnicas empleadas principalmente se reducían a la interpretación consecutiva, de susurro o bilateral. Ya en el siglo XX se empezó a utilizar la interpretación simultánea y la remota a distancia, donde el intérprete no está presencialmente en el contexto comunicativo, sino que la interpretación se realiza mediante llamada telefónica o videoconferencia (Ruiz 2019: 57).

Todos estos cambios a la hora de trabajar en interpretación han motivado nuestro estudio, cuyo objetivo principal es analizar las ventajas e inconvenientes de las nuevas tecnologías en el mundo profesional de la interpretación biosanitaria, un campo con unas características propias muy bien definidas donde se emplean diferentes técnicas o modalidades de interpretación que necesitan ser analizadas para valorar hasta qué punto tenemos la tecnología a nuestro servicio, pues, como veremos a lo largo de este trabajo, no todo puede ser reemplazada por la tecnología. Así, como objetivo secundario se plantea el estudiar las características de la interpretación remota a fin de evaluar cómo esta repercute en la atención al paciente.

2. La interpretación remota

La interpretación remota, tele-interpretación o interpretación a distancia son términos que corresponden a la misma técnica: una interpretación que se realiza a través de videoconferencia o a través del teléfono.

Con motivo de la celebración de los Juicios de Núremberg se empezó a utilizar un sistema de cableado a partir del cual era posible emitir el discurso interpretado. Tal y como apunta Cela (2021: 234) «este rudimentario sistema evolucionó rápidamente, ya que, aunque ofrecía muchas ventajas lingüísticas,

desconocidas y novedosas hasta la fecha, tenía muchas carencias técnicas, que dificultaban la labor de escucha, entendimiento y reproducción del discurso para el intérprete».

La evolución más importante que experimentó la interpretación está relacionada con la llegada de Internet y la era digital. Las nuevas tecnologías revolucionaron desde su aparición en el pasado siglo, las conexiones, las comunicaciones y las formas de relacionarse y trabajar de la sociedad. Tal es la razón por la cual este tipo de interpretación es la más moderna que conocemos, pues emplea principalmente la tecnología avanzada del siglo XX y XXI, y ofrece un amplio abanico de posibilidades cuyo fin no es otro que facilitar la comunicación entre individuos que no comparten el mismo idioma.

No hay duda de que su principal avance radica en la inmediatez, el abaratamiento de los costes y el acercamiento comunicativo gracias a dispositivos tecnológicos al alcance de nuestra mano, incluso podríamos atrevernos a decir que se trata de una comunicación directa a golpe de clic, ya que la interpretación remota engloba dos disciplinas, la interpretación por teléfono o telefónica y la interpretación por videoconferencia. El uso de una u otra disciplina dependerá del equipo técnico accesible y del nivel de presencialidad (Cela 2021: 234).

2.1. Nuevas tecnologías en interpretación sanitaria: interpretación telefónica y por videoconferencia

En la actualidad, la mayoría de la población conoce el funcionamiento de las nuevas tecnologías y sabe cómo manejarlas; con lo cual, somos conscientes de que existe una serie de herramientas básicas utilizadas en la interpretación remota, tales como ordenadores con programas instalados que permiten la conexión y emisión de videoconferencias, aparatos telefónicos o receptores para posibilitar las conversaciones entre tres personas o más. Este acceso a las nuevas tecnologías ha hecho posible la amplia oferta de soluciones lingüísticas en el ámbito de la interpretación sanitaria en España, donde centramos el objeto de nuestro estudio.

El ámbito de la interpretación biosanitaria es quizás uno de los más variados, entre otras cuestiones por los diferentes espacios en los que se practica (centros de salud, consultas externas, de especialidad, urgencias, etc.) y por las diferentes especialidades en las que se ejerce, que coincide con la especialización de los propios profesionales sanitarios. En este tipo de interpretación se emplean diferentes modalidades, si bien las más utilizadas son la bilateral in situ, con o sin toma de notas, la telefónica y la videoconferencia. La traducción a la vista suele

aplicarse como combinación de algunas de las anteriormente descritas para aclarar textos escritos en mitad de una conversación entre el personal sanitario y el paciente. Además, dentro de este campo sanitario conviene diferenciar entre la sanidad pública y la privada, en tanto que esta última sí tiene su propio servicio de interpretación o de atención al cliente que permite la comunicación entre el personal sanitario y el paciente extranjero, por lo que suelen acceder inmigrantes o turistas con medios económicos propios (Pérez y Santana 2023: 39-51).

Como apuntábamos, una modalidad muy habitual en el contexto de la interpretación sanitaria es la telefónica, que, aunque cada vez está más extendido su uso, cuenta también con sus detractores dado algunos inconvenientes que presenta y que veremos en el apartado siguiente.

En la modalidad telefónica, el intérprete se encuentra al otro lado del teléfono, escucha el mensaje del paciente y lo interpreta en el idioma del personal sanitario, y viceversa. Generalmente, la interpretación telefónica se realiza de manera consecutiva o dialógica, es decir, el intérprete espera a que el otro interlocutor acabe de hablar para interpretar el mensaje en la lengua meta.

La interpretación telefónica nació en 1854, cuando Antonio Meucci creó su «telettrófono», un aparato telefónico con el que quería posibilitar la comunicación entre su despacho y la habitación de su esposa, que se encontraba encamada a causa de reuma. Sin embargo, esta invención no dio sus frutos hasta 1973, momento en el que la tecnología y los avances logísticos permitieron la comunicación entre intérpretes, proveedores de servicios y usuarios. Poco a poco, esta modalidad de interpretación se fue introduciendo en el mercado y fue creciendo exponencialmente; para la década de los noventa ya se empleaba tanto en el sector público como en el privado.

La llegada del nuevo siglo facilitó que la interpretación telefónica pudiera llevarse a cabo de una forma más sofisticada y profesionalizada (Cabrera 2018: 17-40). A día de hoy está bastante extendida, pues permite la comunicación instantánea, y tiene gran demanda en los servicios sanitarios españoles y la prestan compañías tales como Interpret Solutions y Dualia, presentes en varias comunidades autónomas que trabajan para empresas privadas e instituciones públicas. Dualia por ejemplo, una empresa formada en 2004, lleva a cabo entre 25.000 y 30.000 servicios de interpretación anuales, y los idiomas más solicitados son el árabe, el inglés, el chino, y el rumano (Dualia 2013).

The fate of telephone interpreting is linked to technological progress on the one hand and to our need to communicate on the other, and only time will tell if this language solution is doomed to make the journey

towards improvement unaccompanied, if it will one day merge with interpreting services via video conferencing or if it will wane in favour of another faster, more effective form of communication between humans (Cabrera 2018: 31).

A esto se suma que algunos hospitales cuentan con un servicio de interpretación telefónica propio para asistir urgencias.

Con la llegada de los Smartphones o teléfonos inteligentes, se han incorporado al mercado diferentes aplicaciones móviles que también ofrecen el servicio de interpretación telefónica en tiempo real las 24 horas y 365 días al año, lo cual resulta verdaderamente útil en asistencia sanitaria de urgencia. Una de estas aplicaciones es Voze y cuenta con un equipo de más de 100 intérpretes que hablan un total de 18 lenguas. El usuario debe, en primer lugar, seleccionar la lengua origen y la lengua meta, realizar la llamada y, posteriormente, activar el altavoz. El intérprete, al otro lado de la línea, será el encargado de realizar la interpretación en la combinación elegida. Se trata de una herramienta especialmente provechosa en los contextos sanitarios dado que permite que puedan estar en línea varios usuarios a la vez, ya que, también es posible la conexión mediante videoconferencia. Además, dispone de traducción escrita y jurada de documentos que pueden ser enviados a través de la propia aplicación.



Imagen 2: Aplicación móvil Voze.

Fuente: Google Play, 2023

En cuanto a la interpretación por videoconferencia, la primera de la que se tiene constancia es la denominada «Symphonie Satellite», llevada a cabo por la ONU en 1970 para conectar a París y Nairobi. Desde entonces, el progreso y perfeccionamiento de la técnica ha hecho que se posicione como una de las modalidades más demandadas en los contextos biosanitarios de los últimos tiempos, junto con la telefónica. «Para el desempeño de esta

disciplina, el intérprete necesita un ordenador con conexión a Internet, que le permita acceder a la plataforma de comunicación con la que tiene conexión directa con el evento» (Cela 2021: 235).

Este siglo XXI y estos tiempos que nos ha tocado vivir no solo están caracterizados por el uso de las nuevas tecnologías, sino que también, hay un acontecimiento reciente de unos años atrás que marcó la forma de interpretar en los contextos biosanitarios: la pandemia por el COVID-19. Esta crisis mundial supuso un verdadero reto para la asistencia sanitaria, ya que puso en evidencia la falta de traductores e intérpretes en los teléfonos destinados a atender consultas relacionadas con tal virus, impidiendo así una comunicación de calidad (Sánchez 2020: en línea).

Sin duda, la crisis sanitaria del COVID-19 cambió nuestra forma de concebir las relaciones y atenciones sociales, pues, si ya con anterioridad, se optaba en muchos casos por la interpretación remota, a partir de la pandemia, esta práctica fue en aumento. Aun así, hay estudios que muestran que la presencialidad sigue siendo una preferencia para los pacientes, incluso en tiempos de restricciones y limitaciones de contacto (Santana 2021, Pérez y Santana 2023).

3. Ventajas e inconvenientes de la interpretación remota en contextos biosanitarios

La interpretación remota, como cualquier disciplina, tiene sus ventajas y sus inconvenientes con respecto a la interpretación presencial: por una parte, ofrece inmediatez y disponibilidad total por parte del intérprete, ya que como no necesariamente este tiene que estar en la oficina, la flexibilidad también es mayor; además ofrece costes inferiores (evita el desplazamiento de los intérpretes) y brinda un amplio abanico lingüístico, pues en muchas empresas solo es necesario pulsar un botón para hallar la lengua deseada entre las múltiples que tienen disponibles. Pero, por otra parte, prescinde de la carga de sentido que los interlocutores incorporan por medio del lenguaje no verbal, ya que al no estar presente el intérprete es imposible captar el lenguaje corporal y el paralenguaje, lo que provoca una pérdida forzosa de información. Pues, comunicarse consiste en algo más que codificar y descodificar mensajes verbales y el lenguaje no verbal siempre forma parte del acto comunicativo. Además, este tipo de interpretación está sujeto a problemas técnicos y de infraestructura, como el sonido, la acústica y las interferencias. Asimismo, el hecho de que el teléfono ofrezca una absoluta disponibilidad conlleva una falta de preparación para el intérprete, quien debe

contestar a la llamada sin tener un previo contexto del paciente. Esto puede ocasionar un mayor nivel de inseguridad y de estrés en los profesionales.

Muchas de estas ventajas e inconvenientes están ligadas con las características que presenta la interpretación remota. Una de ellas es la falta de visibilidad de los interlocutores, ya que el intérprete no está presente de forma física en el acto comunicativo. Los interlocutores, por tanto, no tienen contacto visual entre sí, sino que se comunican por medio del teléfono o del ordenador. Tal situación hace que cada uno de los participantes pueda estar en lugares diferentes. Puede darse el caso de que ninguno de los participantes de la conversación comparta el mismo espacio físico, por lo que los elementos de la comunicación verbal tienden a omitirse y, por tanto, la labor de interpretación se dificulta. Esta circunstancia favorece el surgimiento de equívocos y malentendidos. Respecto a esta idea, Cecilia Wadensjö afirma lo siguiente: «For the interpreter, then, there is an obvious disadvantage in being on the phone compared to being on site when it comes to capturing the communicative clues provided by interlocutors' gestures, posture, mimics, and other non-verbal behavior, all of which have a role in guiding the interpretation» (1999: 254).

Otro de los rasgos que caracteriza este tipo de interpretación es la divergencia del marco situacional de los interlocutores. Con esta característica se hace referencia a que los interlocutores de la conversación pueden estar muy alejados geográfica y culturalmente del intérprete, y por ello, las referencias culturales son sustancialmente distintas para cada uno de ellos.

También es importante hacer mención del uso casi exclusivo de la tercera persona en la interpretación telefónica. Según Rosenberg (2005: 248), el uso de la primera persona para la interpretación telefónica no es moneda común, y es el resto de participantes el que suele expresarse en tercera persona.

Tal vez encuentren poco natural utilizar la habitual segunda persona al dirigirse a alguien que se sabe que no entiende y menos aún, cuando el tercer interlocutor, el intérprete, sí comparte el mismo idioma. Además, no siempre queda claro quién es el autor del enunciado original (2005: 248).

Otro aspecto para tener en cuenta es la confidencialidad. Wadensjö (1999: 249-250) afirma que son los usuarios los que conceden la confidencialidad. Algunos usuarios sienten más confianza con la interpretación telefónica porque no ven al intérprete cara a cara, pero otros, consideran que dejan su información personal en manos de alguien a quien no tienen la oportunidad de conocer en persona. Hay quienes se sienten más cómodos gracias al anonimato que aporta este tipo de

interpretación, mientras que otros, muestran recelo por tal circunstancia. Por ello, tal como asevera Wadensjö, el sentido de confidencialidad la aportan los propios usuarios, para algunos de los cuales supone una ventaja, y para otros, un gran inconveniente.

Para concluir con las características de este tipo de interpretación, no podemos dejar de mencionar la velocidad de dicción. Wadensjö (1999: 255) encuentra diferencias en la velocidad de dicción de los interlocutores que tienen un contacto presencial y aquellos que mantienen el contacto por teléfono. En esta última situación, la velocidad por norma general es inferior.

Pese a tratarse de una modalidad de interpretación muy empleada en los servicios públicos, y especialmente en el ámbito sanitario, son muchas las universidades que no incluyen en sus planes de estudios ninguna asignatura dedicada a la interpretación telefónica. Esto significa que los estudiantes no reciben ninguna formación previa relacionada con los protocolos de esta modalidad, que es muy diferente a otras modalidades como la consecutiva o la simultánea (Ruiz 2018: 5).

Sin duda, esta modalidad de interpretación, que cada vez se utiliza con mayor frecuencia en el contexto biosanitario, va ligada al progreso tecnológico y por este motivo, quizá en unos años seamos testigos de un cambio en la forma de interpretar por teléfono que vendrá determinado, como decimos, por tales avances técnicos.

4. Conclusiones

Hoy en día sabemos que la distancia no está marcada por los kilómetros que nos separan de algo o de alguien. La llegada de las nuevas tecnologías ha roto esa barrera de separación, y aún a miles de kilómetros podemos estar más cerca que nunca. Gracias a modalidades de interpretación novedosas podemos llevar a cabo nuestra tarea como intérpretes sin necesidad de compartir el mismo espacio con nuestros clientes.

En el campo de la interpretación biosanitaria son diferentes las técnicas que se emplean, pero ya hemos descubierto que el uso de las herramientas digitales han sido las responsables de que se incorporen otras nuevas modalidades en el sector. Hablamos así de la interpretación remota, dentro de la cual tenemos la telefónica y la videoconferencia. Ambas técnicas ofrecen inmediatez, disponibilidad absoluta y abaratamiento de costes, pero nunca serán capaces de sustituir la

presencia de un intérprete en situaciones comunicativas con factores emocionales evidentes que no se consiguen captar por teléfono. A esto se suma la labor psicológica y de mediación intercultural del intérprete, pues en el ámbito sanitario, como decimos, se desarrollan constantemente situaciones que presentan un componente emocional inevitable como por ejemplo la preocupación, el desconocimiento, la angustia de estar enfermo en un país extranjero, etc. El intérprete no solo sirve para transmitir la información de un idioma a otro, sino que, una vez más, es necesaria su implicación personal. Y sin duda, todo esto no es posible a través de una conexión móvil o de Internet.

5. Bibliografía

- CABRERA, G. (2018). Technological Progress Allowing for Telephone Interpreting. En: Ruiz, A. Approaches to Telephone Interpretation: Research, Innovation, Teaching and Transference. Berlín: Peter Lang, 17-40.
- CELA, C. (2021). Interpretación Remota: enseñanza de la interpretación en una nueva era tecnológica. Libro de Actas de las VIII Jornadas Iberoamericanas de Innovación Educativa en el ámbito de las TIC y las TAC, 233-242.
- DUALIA. Interpretación telefónica. (2013) <<https://www.dualia.es/interpretacion-telefonica/>> [Consultado 9 de abril de 2023].
- LINKTERPRETING. UNIVERSIDAD DE VIGO. Historia. (2011) <<https://linkinterpreting.uvigo.es/historia/>> [Consultado 5 de abril de 2023].
- NATIONAL GEOGRAPHIC. HISTORIA. El gran descubrimiento de la egiptología. (2023) <https://historia.nationalgeographic.com.es/a/que-dice-piedra-rosetta_21188> [Consultado 5 de abril de 2023].
- PAYÁS, G., y GÁRBARINI, C.G. (2012). La relación intérprete-mandante: claves de una crónica colonial para la historia de la interpretación. *Onomázein*, 25, 345-368.
- PÉREZ-LUZARDO, J., y SANTANA, M.C. (2023). La interpretación en el ámbito sanitario en un destino turístico y de inmigración irregular en España: los efectos de la pandemia acentúan las carencias del servicio. *Entreculturas*, 13, 39-51.
- PUERTA, B. (2015). Historia de la interpretación. <<https://www.lematraductores.com/blog/historia-interpretacion/>> [Consultado 1 de abril de 2023].
- RAE. REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Interpretar. (2019) <<https://dle.rae.es/interpretar>> [Consultado 9 de mayo de 2023].
- RUIZ, A. (2018). Approaches to Telephone Interpretation: Research, Innovation, Teaching and Transference. Berlín: Peter Lang.

- RUIZ, A. (2019). Competencia digital y TIC en interpretación: «renovarse o morir». *Revista de Educación Mediática y TIC*, 8, 55-71.
- SÁNCHEZ, G. (2020). La falta de traductores en los teléfonos del coronavirus dificulta la asistencia a migrantes que no hablan español. *El Diario*. <https://www.eldiario.es/desalambre/interpretes-sanitario-dificulta-asistencia-coronavirus_1_2266343.html> [Consultado 3 de abril de 2023].
- SANTANA, M. (2021). La interpretación sanitaria en los hospitales públicos de la isla de Gran Canaria: situación actual y protocolo de actuación. Las Palmas de Gran Canaria: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- ROSENBERG, B. (2005). Un análisis de la interpretación telefónica. En Valero, C. Traducción como mediación entre lenguas y culturas = Translation as mediation or how to bridge linguistic and cultural gaps. Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá, 243-251.
- WADENSJÖ, C. (1999). Telephone interpreting & the synchronization of talk in social interaction. *The Translator*, 5(2), 247-264.

