



**Servei de Mediació Intercultural per als  
Centres del Consorci Mar Parc de Salut de  
Barcelona / Expedient 598/2024-SE-PO**

**Activitat 2024**

# ÍNDIX

---

- a) **Activitat per centre.**
- b) **Sol·licitants del Servei de Mediació Intercultural.**
- c) **Servei sol·licitant Primària.**
- d) **Servei sol·licitant Hospital.**
- e) **Àrea sol·licitant Hospital.**
- f) **Categoria Professional.**
- g) **Idioma.**
- h) **Participants de la Mediació Intercultural.**
- i) **Tipus d'usuari.**
- j) **Procedència dels Usuaris de Mediació Intercultural.**
- k) **Sexe dels Usuaris de Mediació Intercultural.**
- l) **Edat usuaris.**
- m) **Durada de les mediacions realitzades.**
- n) **Repetició dels usuaris/es.**
- o) **Accions efectuades.**
- p) **Mitjana d'accions per mediació.**
- q) **Hores contractades de mediació intercultural.**
- r) **Capacitat utilitzada del/la mediadors/a intercultural en atenció directa per centre.**
- s) **Capacitat NO utilitzada del/la mediador/a intercultural.**
- t) **Conclusions.**

**a) Activitat per centre**

Centro Urogen. Peracamps	Hospital Del Mar	TOTAL
<b>344</b>	1282	<b>1626</b>
21%	79%	100%

**b) Sol·licitants del Servei de Mediació Intercultural**

	Centro Urogen. Peracamps	Hospital Del Mar	TOTAL	Percentatge
<b>Mediador</b>			<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Pacient</b>	344	1276	<b>1620</b>	<b>100%</b>
<b>Profesional</b>		6	<b>6</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>	<b>1282</b>	<b>1626</b>	<b>100%</b>

**c) Servei Sol·licitant PRIMARIA**

	Centro Urogen. Peracamps	TOTAL	Percentatge
<b>Altres</b>	1	<b>1</b>	<b>0,29%</b>
<b>Administració</b>	126	<b>126</b>	<b>36,63%</b>
<b>Infermeria</b>	167	<b>167</b>	<b>48,55%</b>
<b>Medicina General</b>	50	<b>50</b>	<b>14,53%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>	<b>344</b>	<b>100%</b>

**d) Servei Sol·licitant HOSPITALS**

	Hospital Del Mar	TOTAL	Percentatge
Anestesia	31	<b>31</b>	<b>2,42%</b>
Archivo	1	<b>1</b>	<b>0,08%</b>
Atención al usuario / UASP	1	<b>1</b>	<b>0,08%</b>
Cardiología	78	<b>78</b>	<b>6,08%</b>
Cirurgía Cardio-Vascular	8	<b>8</b>	<b>0,62%</b>
Cirurgía General y Digestiva	46	<b>46</b>	<b>3,59%</b>
Cirurgía Plástica	6	<b>6</b>	<b>0,47%</b>
Cirurgía Torácica	1	<b>1</b>	<b>0,08%</b>
COT (Cirurgía Ortopédica)	1	<b>1</b>	<b>0,08%</b>
Dermatología	13	<b>13</b>	<b>1,01%</b>
Dietética	188	<b>188</b>	<b>14,66%</b>
Endocrinología	103	<b>103</b>	<b>8,03%</b>
Enfermedades Infecciosas	200	<b>200</b>	<b>15,60%</b>
Enfermedades tropicales	1	<b>1</b>	<b>0,08%</b>
Estomatología	1	<b>1</b>	<b>0,08%</b>
Farmacia	9	<b>9</b>	<b>0,70%</b>
Gastroenterología	2	<b>2</b>	<b>0,16%</b>
Ginecología	92	<b>92</b>	<b>7,18%</b>
Hematología	12	<b>12</b>	<b>0,94%</b>
Hepatología	1	<b>1</b>	<b>0,08%</b>
Maxilofacial	17	<b>17</b>	<b>1,33%</b>
Medicina Interna General	15	<b>15</b>	<b>1,17%</b>
Nefrología y Trasplante Renal	36	<b>36</b>	<b>2,81%</b>
Neumología	52	<b>52</b>	<b>4,06%</b>
Neurocirugía	4	<b>4</b>	<b>0,31%</b>
Neurología	30	<b>30</b>	<b>2,34%</b>
Obstetricia	3	<b>3</b>	<b>0,23%</b>
Oncología	58	<b>58</b>	<b>4,52%</b>
Oncología Radioterápica	2	<b>2</b>	<b>0,16%</b>
ORL (Otorrinolaringología)	12	<b>12</b>	<b>0,94%</b>
Otros	3	<b>3</b>	<b>0,23%</b>

<b>Pediatría</b>	53	<b>53</b>	<b>4,13%</b>
<b>Psicología</b>	3	<b>3</b>	<b>0,23%</b>
<b>Psiquiatria</b>	118	<b>118</b>	<b>9,20%</b>
<b>Psiquiatria Infanto-Juvenil</b>	4	<b>4</b>	<b>0,31%</b>
<b>Radiología</b>	3	<b>3</b>	<b>0,23%</b>
<b>Rehabilitación</b>	2	<b>2</b>	<b>0,16%</b>
<b>Reumatología</b>	26	<b>26</b>	<b>2,03%</b>
<b>Servicios Sociales</b>	14	<b>14</b>	<b>1,09%</b>
<b>UCI</b>	6	<b>6</b>	<b>0,47%</b>
<b>UGA (Geriatría de agudos)</b>	1	<b>1</b>	<b>0,08%</b>
<b>Unidad de Dolor</b>	10	<b>10</b>	<b>0,78%</b>
<b>Urología</b>	15	<b>15</b>	<b>1,17%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1282</b>	<b>1282</b>	<b>100%</b>

e) Àrea Sol·licitant HOSPITALS

	<b>Hospital Del Mar</b>	<b>TOTAL</b>	<b>Percentatge</b>
<b>Hospitalització</b>	274	<b>274</b>	<b>21,37%</b>
<b>Consultes externes</b>	476	<b>476</b>	<b>37,13%</b>
<b>Hospital de dia</b>	335	<b>335</b>	<b>26,13%</b>
<b>Urgències</b>	57	<b>57</b>	<b>4,45%</b>
<b>Serveis centrals</b>	12	<b>12</b>	<b>0,94%</b>
<b>Exploracions complementaries</b>	14	<b>14</b>	<b>1,09%</b>
<b>Centre Fòrum</b>	63	<b>63</b>	<b>4,91%</b>
<b>Altres</b>	39	<b>39</b>	<b>3,04%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1282</b>	<b>1282</b>	<b>100%</b>

f) Categoria Professional

	Centro Urgen. Peracamps	Hospital Del Mar	TOTAL	Percentatge
<b>Administrativa</b>	125	27	<b>152</b>	<b>9,35%</b>
<b>Altres</b>		2	<b>2</b>	<b>0,12%</b>
<b>Anestésista</b>		29	<b>29</b>	<b>1,78%</b>
<b>Endocrina</b>		55	<b>55</b>	<b>3,38%</b>
<b>Ginècolega</b>		84	<b>84</b>	<b>5,17%</b>
<b>Infermera</b>	169	296	<b>465</b>	<b>28,60%</b>
<b>Mediadora</b>		6	<b>6</b>	<b>0,37%</b>
<b>Metge-Metgessa</b>	49	3	<b>52</b>	<b>3,20%</b>
<b>Metge especialista</b>	1	440	<b>441</b>	<b>27,12%</b>
<b>Nefròleg</b>		22	<b>22</b>	<b>1,35%</b>
<b>Oncòleg</b>		41	<b>41</b>	<b>2,52%</b>
<b>Pediatra</b>		47	<b>47</b>	<b>2,89%</b>
<b>Psicòleg</b>		5	<b>5</b>	<b>0,31%</b>
<b>Psiquiatre</b>		115	<b>115</b>	<b>7,07%</b>
<b>Rehabilitador</b>		1	<b>1</b>	<b>0,06%</b>
<b>Treballadora social</b>		98	<b>98</b>	<b>6,03%</b>
<b>Uròlega</b>		11	<b>11</b>	<b>0,68%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>	<b>1282</b>	<b>1626</b>	<b>100%</b>

g) Idioma

	Centro Urgen. Peracamps	Hospital Del Mar	TOTAL	Percentatge
<b>Anglès</b>		2	<b>2</b>	<b>0,12%</b>
<b>Àrab</b>		127	<b>127</b>	<b>7,81%</b>
<b>Bengali</b>	2		<b>2</b>	<b>0,12%</b>
<b>Dialecte</b>		1	<b>1</b>	<b>0,06%</b>
<b>Hindi</b>	73	139	<b>212</b>	<b>13,04%</b>
<b>Portuguès</b>	1		<b>1</b>	<b>0,06%</b>
<b>Punjabi</b>	266	433	<b>699</b>	<b>42,99%</b>
<b>Quitxua</b>		1	<b>1</b>	<b>0,06%</b>

<b>Ucranià</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0,06%</b>
<b>Urdu</b>	<b>2</b>	<b>578</b>	<b>580</b>	<b>35,67%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>	<b>1282</b>	<b>1626</b>	<b>100%</b>

#### h) Participants de la Mediació Intercultural

	<b>Centro Urogen. Peracamps</b>	<b>Hospital Del Mar</b>	<b>TOTAL</b>	<b>Percentatge</b>
<b>Mediador Professional</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0,12%</b>
<b>Mediador Pacient Professional</b>	<b>322</b>	<b>1209</b>	<b>1531</b>	<b>94,16%</b>
<b>Mediador Pacient</b>	<b>22</b>	<b>71</b>	<b>93</b>	<b>5,72%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>	<b>1282</b>	<b>1626</b>	<b>100%</b>

#### i) Tipus d'usuari

	<b>Centro Urogen. Peracamps</b>	<b>Hospital Del Mar</b>	<b>TOTAL</b>	<b>Percentatge</b>
<b>Professional</b>		<b>6</b>	<b>6</b>	<b>0,37%</b>
<b>Pacient</b>	<b>344</b>	<b>1276</b>	<b>1620</b>	<b>99,63%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>	<b>1282</b>	<b>1626</b>	<b>100%</b>

#### j) Procedència dels Usuaris de Mediació Intercultural

	<b>Centro Urogen. Peracamps</b>	<b>Hospital Del Mar</b>	<b>TOTAL</b>	<b>Percentatge</b>
<b>Magrib</b>		<b>125</b>	<b>125</b>	<b>7,69%</b>
<b>Centre Sud Asiatic</b>	<b>344</b>	<b>1148</b>	<b>1492</b>	<b>91,76%</b>
<b>Proxim i Mitja Orient</b>		<b>6</b>	<b>6</b>	<b>0,37%</b>
<b>Resta d'Asia</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0,12%</b>
<b>Llatino Amèrica</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0,06%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>	<b>1282</b>	<b>1626</b>	<b>100%</b>

**k) Sexe dels Usuaris de Mediació Intercultural**

	Centro Urgen. Peracamps	Hospital Del Mar	TOTAL	Percentatge
<b>Homes</b>	294	857	<b>1151</b>	<b>70,79%</b>
<b>Dones</b>	50	425	<b>475</b>	<b>29,21%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>	<b>1282</b>	<b>1626</b>	<b>100%</b>

**l) Edat usuaris**

	Centro Urgen. Peracamps	Hospital Del Mar	TOTAL	Percentatge
<b>0 a 18</b>	8	81	<b>89</b>	<b>5,47%</b>
<b>19 a 29</b>	39	193	<b>232</b>	<b>14,27%</b>
<b>30 a 49</b>	184	547	<b>731</b>	<b>44,96%</b>
<b>mes de 49</b>	113	453	<b>566</b>	<b>34,81%</b>
<b>Desconegut</b>		8	<b>8</b>	<b>0,49%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>	<b>1282</b>	<b>1626</b>	<b>100%</b>

**m) Durada de les mediacions realitzades.**

	Centro Urgen. Peracamps	Hospital Del Mar	TOTAL	Percentatge
<b>Menys de 10 minuts</b>	340	1	<b>341</b>	<b>20,97%</b>
<b>Entre 10 i 20 minuts</b>	4	75	<b>79</b>	<b>4,86%</b>
<b>Més de 20 minuts</b>		1206	<b>1206</b>	<b>74,17%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>	<b>1282</b>	<b>1626</b>	<b>100%</b>

n) Repetició dels usuaris/es.

	Centro Urgen. Peracamps	Hospital Del Mar	TOTAL	Percentatge
<b>No</b>	178	346	<b>524</b>	<b>32,23%</b>
<b>Si</b>	144	936	<b>1080</b>	<b>66,42%</b>
<b>NS/NC</b>	22		<b>22</b>	<b>1,35%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>	<b>1282</b>	<b>1626</b>	<b>100%</b>

o) Accions efectuades.

	Centro Urgen. Peracamps	Hospital Del Mar	TOTAL	Percentatge
<b>Mediació Mèdica</b>	46	793	<b>839</b>	<b>10,06%</b>
<b>Mediació Infermeria</b>	153	276	<b>429</b>	<b>5,14%</b>
<b>Mediació Preventiva</b>	22	1031	<b>1053</b>	<b>12,63%</b>
<b>Informació</b>	316	1039	<b>1355</b>	<b>16,25%</b>
<b>Traducció</b>	343	1278	<b>1621</b>	<b>19,44%</b>
<b>Suport al usuari</b>	318	154	<b>472</b>	<b>5,66%</b>
<b>Suport professionals</b>	341	1154	<b>1495</b>	<b>17,93%</b>
<b>Problema social</b>	24	87	<b>111</b>	<b>1,33%</b>
<b>Seguiment</b>	2	931	<b>933</b>	<b>11,19%</b>
<b>Informació TIS</b>	5	2	<b>7</b>	<b>0,08%</b>
<b>Altres derivacions</b>	22	3	<b>25</b>	<b>0,30%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1592</b>	<b>6748</b>	<b>8340</b>	<b>100%</b>

**p) Mitjana d'accions per mediació.**

	<b>Centro Urgen. Peracamps</b>	<b>Hospital Del Mar</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Mediacions</b>	344	1282	<b>1626</b>
<b>Accions</b>	1592	6748	<b>8340</b>
<b>Mitjana</b>	4,63	5,26	<b>5,13</b>

**q) Hores contractades de mediació intercultural.**

<b>2024</b>	<b>Centre Urgències Peracamps</b>	<b>Hospital Del Mar</b>	
<b>Mediador</b>	Malik Muhammad	Nasra Zafar	Sana Bourqaiba
<b>Hores mediador/a Any 2024</b>	624	988	160

**r) Capacitat utilitzada del/la mediadors/a intercultural en atenció directa per centre.**

	<b>Centro Urgen. Peracamps</b>	<b>Hospital Del Mar</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Mediacions</b>	344	1382	1626
<b>Capacitat màxima/mediacions</b>	1248	1976	3224
<b>Capacitat Utilitzada</b>	27,6%	70%	50,4%
<b>Hores utilitzades</b>	172 h.	691 h.	813 h.

(\*) La capacitat de mediacions a realitzar s'estima en base a la potencialitat per a realitzar dos mediacions en una hora de feina, excepte per a la mediadora magrebina externa.

**s) Capacitat NO utilitzada del/la mediador/a intercultural.**

2024	Centre Urgències Peracamps	Hospital Del Mar	
	Malik Muhammad	Nasra Zafar	Sana Bourqaiba
<b>Hores no utilitzades</b>	452 h.	297 h.	0 h.

**t) Conclusions**

La utilització del temps de dedicació dels mediadors/es interculturals ha augmentat respecte a 2023 a l'Hospital del Mar, ha disminuït al Centre d'Urgències Peracamps i s'ha mantingut estabilitzat pel que fa a la mediadora magrebina externa.

La capacitat utilitzada del mediador del Centre d'Urgències Peracamps ha estat baixa (27,6%) a banda de que el 98,8% de les seves mediacions han durat menys de 10 minuts i la mitjana d'accions per mediació intercultural ha estat de 4,63. En resum, s'han fet menys mediacions per un temps curt i amb una densitat d'accions més baixa que al 2023.

La capacitat utilitzada de la mediadora de l'Hospital del Mar ha sigut elevada (70%) i potser ha estat encara més elevada doncs el 74,2% de les mediacions han durat més de 20 minuts i la mitjana d'accions per mediació intercultural ha sigut de 5,26. En resum, s'han fet més mediacions per un temps més llarg i amb una densitat d'accions més elevada que al 2023.

Pel que fa a l'Hospital del Mar la millora de la utilització del servei de mediació intercultural ha estat palesa i cal tenir present que la mediadora pakistanesa fa tasques de traducció a l'urdú de documents

d'informació general adreçats als pacients que el sistema no permet registrar malgrat que suposen una dedicació notable d'hores de feina.

Les propostes de caire immediat (2025) que en fem per optimitzar la utilització del temps de dedicació de la mediadora pakistanesa a l'Hospital del Mar són:

- a) Continuar activant el protocol al Servei d'Urgències de tal manera que la mediadora es desplaci a aquest servei en els casos de mares i infants atesos que es troben en situació d'irregularitat administrativa per a informar de l'existència del Programa Brúixola que ofereix assessoria i suport jurídic.
- b) Fer difusió periòdica al servei d'Urgències i als metges especialistes de l'Hospital del Mar sobre la disponibilitat de mediació intercultural pakistanesa i dels horaris d'aquest servei.

Associació Asociación  
SALUD y FAMILIA

**Barcelona**

Via Laietana, 40, 3è 2a B  
08003 Barcelona  
Tel. 93 268 24 53 – Fax 93 319 85 66  
[saludyfamilia@saludyfamilia.es](mailto:saludyfamilia@saludyfamilia.es)  
[www.saludyfamilia.es](http://www.saludyfamilia.es)