



Buena práctica

Mejora en el acceso a la atención en salud intercultural de migrantes residentes en la región de Valparaíso, Chile

Contexto

El acceso a la salud es un derecho fundamental que debe garantizarse a todas las personas, independientemente de su situación migratoria. Su importancia está reflejada tanto en el **Pacto Mundial para la Migración Segura, Ordenada y Regular**, que promueve la protección social, el acceso a servicios básicos y la cohesión social; como en los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**, particularmente el número 3 (Salud y bienestar) y el número 10 (reducción de las desigualdades). Garantizar este derecho es una responsabilidad de los Estados y de los gobiernos locales, que juegan un papel clave para asegurarlo.

En este contexto, Chile ha desarrollado una estrategia para mejorar el acceso a la atención en salud intercultural en las comunas de Valparaíso, Viña del Mar y Quillota, como parte de su política nacional de salud para migrantes.

Esta buena práctica no solo facilita el acceso a servicios de salud para la población migrante, sino que también contribuye a fortalecer la cohesión social al promover una atención más equitativa y culturalmente pertinente.

En el contexto de las buenas prácticas compartidas en el **módulo Salud y educación**, esta estrategia muestra cómo mejorar la experiencia de acceso a los servicios, reducir barreras estructurales y fortalecer la capacidad de los gobiernos locales para gestionar la diversidad en sus sistemas de salud. Esto a través de la implementación de mecanismos de articulación, la capacitación del personal sanitario y el involucramiento de facilitadores interculturales.

Este tipo de estrategias contribuyen a avanzar hacia un modelo de salud más inclusivo, para garantizar el derecho a la atención médica y fomentar la confianza entre la población migrante y las comunidades de acogida.



Imagen: UNFPA en Costa Rica

Mejora en el acceso a la atención en salud intercultural de personas residentes en las comunas de Valparaíso, Viña del Mar y Quillota, región de Valparaíso, Chile

¿De qué se trata?

La mejora en el acceso a la salud para personas migrantes en estas comunas surge como parte de la Política Nacional de Salud para Migrantes, expedida en 2017, para reducir las barreras que limitan el acceso a los servicios de salud de la población migrante y garantizar así la atención en igualdad de condiciones con la población chilena y en concordancia con los estándares internacionales de derechos humanos.

Un avance clave en esta estrategia fue la promulgación del Decreto Supremo N°67, el cual permite que personas migrantes en situación irregular accedan a protección financiera dentro del sistema de salud pública. Para materializar estos esfuerzos, en Valparaíso se han llevado a cabo diversas acciones, como la asignación de un Número de Identificación Provisorio (NIP), que facilita la inscripción de las personas migrantes en el sistema de atención primaria de salud. También se contrataron facilitadores interculturales que cumplen funciones de traducción, interpretación y mediación cultural para mejorar la comunicación entre los pacientes y el personal médico. Además, se implementó la vacunación universal contra el COVID-19 para toda la población migrante, asegurando su acceso a la inmunización sin importar su estatus migratorio.

Para la implementación de esta estrategia, ha sido fundamental la articulación entre diversos actores, entre ellos, el Gobierno de Chile, los hospitales y municipalidades, la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), las Secretarías Regionales Ministeriales de Salud (SEREMI) y el Fondo Nacional de Salud (FONASA).

Impactos

La implementación del Decreto Supremo N°67 y la Política Nacional de Salud para Migrantes han permitido mejorar el acceso a la atención en salud de la población migrante, mediante la reducción de la discriminación y de las barreras para el ingreso al sistema. Al reconocer la salud como un derecho universal, se ha promovido la equidad en el acceso a los servicios médicos.

Las municipalidades han jugado un papel clave como entes facilitadores, brindando orientación a las personas migrantes sobre cómo acceder a la atención médica y acompañándolos en su inscripción en el sistema de salud pública. Asimismo, la incorporación de facilitadores interculturales ha sido una práctica efectiva para superar las barreras idiomáticas, especialmente para migrantes haitianos. Esto mejora la comunicación médico-paciente, optimiza el diagnóstico y reduce los tiempos de atención.

Lecciones aprendidas

- ▶ Durante la implementación de la estrategia, se identificaron diversos aprendizajes que pueden contribuir a mejorar otras iniciativas de salud intercultural. En un principio, la mayoría de los facilitadores interculturales eran hombres, lo que limitaba la atención en temas sensibles como salud reproductiva, gestación y lactancia materna. Para reducir esta brecha, a partir de 2021 se promovió una mayor contratación de facilitadoras interculturales mujeres, lo que brindó una atención más adecuada y cómoda para las pacientes migrantes.
- ▶ Otro reto identificado fue la diferencia cultural en la percepción de los tratamientos médicos. En algunos casos, las personas migrantes mostraron resistencia a los tratamientos recomendados debido a creencias culturales o diferencias en las prácticas de salud. En estas circunstancias, el rol de los facilitadores interculturales ha sido crucial para explicar la efectividad de la medicina occidental y fomentar la adherencia a los tratamientos.
- ▶ Esta experiencia también demuestra la necesidad de eliminar barreras burocráticas y la importancia de formular lineamientos claros para el acceso a la atención médica de las personas migrantes, sin importar su situación migratoria y que consideren los factores idiomáticos y culturales que obstaculizan el acceso a los servicios de salud. Además, se recomienda que

pública implementen un protocolo de atención inicial para personas migrantes que garantice su atención integral desde el primer contacto con el sistema de salud.

- ▶ Otro aspecto fundamental que se identificó con la implementación de la estrategia fue la capacitación del personal médico y sanitario en temas de derechos humanos, migración y diversidad cultural. La estrategia podría evitar la invisibilización de barreras culturales y promover tratos más empáticos y respetuosos con la población migrante. Asimismo, que los migrantes reciban información clara sobre el funcionamiento del sistema de salud en Chile, sus derechos y deberes, les permitiría acceder de manera más efectiva a los servicios disponibles.
- ▶ En términos de gestión, se identificó la necesidad de formalizar el rol de facilitadores interculturales dentro del sistema de salud. Esto implica crear un perfil laboral específico, establecer parámetros estandarizados para su contratación y remuneración y garantizar procesos transparentes a través de concursos públicos. Además, se ha propuesto implementar una modalidad de trabajo remoto para facilitadores interculturales, lo que ampliaría la cobertura de la atención y evitaría a los pacientes desplazarse a un punto específico para recibir acompañamiento lingüístico o cultural.
- ▶ Por último, la articulación constante entre los distintos actores involucrados en la atención de salud para migrantes ha sido clave para la sostenibilidad de la estrategia. Mantener y fortalecer estas redes colaborativas mejora la coordinación de los servicios y optimiza la atención. También se detectó la necesidad de promover operativos en terreno con jornadas de capacitación, clínicas móviles y campañas de vacunación en comunidades con alta presencia de población migrante, en horarios de atención flexible para adaptarse a sus necesidades.



Referencias

United Nations network on Migration (2023). Mejora en el acceso a la atención en salud intercultural de migrantes residentes en las comunas de Valparaíso, Viña del Mar y Quillota, región de Valparaíso, Chile.

<https://migrationnetwork.un.org/es/practice/mejora-en-el-acceso-la-atencion-en-salud-intercultural-de-migrantes-residentes-en-las>

Para más información sobre la buena práctica, por favor contactar con:

- ▶ Entidad:
- ▶ Nombre:
- ▶ Email:



Organización
Internacional
del Trabajo



Lazos

Con el apoyo de



Suecia
Sverige



Oficina Regional de la OIT para América Latina y el Caribe

www.ilo.org/americas

Ministerio de Relaciones Exteriores Gobierno de Chile

www.consulado.gob.cl/



OITAmericas



@oit_americas



OITAmericas



OITAmericas



lima@ilo.org

minrel-chile



@cancilleriachile



Minrel-chile



@Minrel-chile



contacto@minrel.gob.cl



Este documento forma parte de Territorios Integradores: Caja de herramientas para transformar la migración en desarrollo local sostenible de la OIT, a través del Proyecto Lazos, con el apoyo de la Agencia Sueca de Cooperación Internacional para el Desarrollo y el liderazgo del Ministerio de Relaciones Exteriores del Gobierno de Chile.

www.ilo.org/es/projects-and-partnerships/projects/proyecto-lazos