

# LA INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA EN EL ÁMBITO SANITARIO: REALIDAD SOCIAL Y RETO PEDAGÓGICO

FRANCISCA GARCÍA LUQUE  
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

## **Resumen**

Este artículo pretende explorar una nueva modalidad de interpretación que poco a poco se va abriendo camino en España: la interpretación telefónica. De manera específica, queremos estudiar el uso de esta modalidad de interpretación que se está extendiendo en los servicios de salud de nuestra comunidad autónoma. En un mercado en plena evolución y en el contexto de la aparición de los nuevos títulos de Grado en Traducción e Interpretación, que obliga a los docentes a replantearse su labor, el conocimiento de la realidad profesional resulta indispensable para sustentar las bases de la docencia y para preparar a los futuros intérpretes que pasan por nuestras aulas.

*Palabras clave:* interpretación comunitaria, interpretación en los servicios públicos, mercado laboral, competencias, interpretación telefónica, formación de intérpretes.

## **Abstract**

This paper aims to explore a new modality of interpreting that is slowly making its way into Spain: telephone interpreting. More specifically, we intend to study the use of this modality of interpreting that is spreading in the health services of our Autonomous Community. In a evolving market and in the context of the new university degrees on Translation and Interpreting, which forces lecturers to redesign their work, the knowledge of the professional reality turns up to be crucial to sustain the basis of what is taught and to prepare the future interpreters who are today in our classrooms.

*Key words:* community interpreting, public service interpreting, labor market, skills, telephone interpreting, interpreter training.

## **1 Introducción**

La evolución del mercado de la interpretación en España durante los últimos años es un hecho innegable. No es ninguna novedad afirmar que han aparecido nuevos contextos y nuevos interlocutores que requieren unos servicios hasta hace pocos años prácticamente inexistentes, servicios que se engloban bajo el amplio paraguas de distintas denominaciones que hacen referencia a realidades muy similares, aunque cada una de ellas parece incidir en un aspecto concreto. Según los autores, podemos hallar términos como interpretación social (Martin, 2003: 431), interpretación comunitaria (Torres, 2003: 447) o interpretación en los servicios públicos (Valero, 2003: 455). La primera de las autoras incide en la presencia de esta modalidad de interpretación en los servicios sociales, la segunda opta por el matiz de comunidad tomado de la denominación anglosajona, que hace referencia a que el fin último de esta modalidad de interpretación es permitir la comunicación entre comunidades de individuos que cohabitan en el mismo espacio pero no comparten la misma lengua; finalmente la tercera subraya la presencia de esta modalidad de interpretación dentro de cualquier ámbito de los servicios públicos que se prestan en nuestros países. Si entrar en análisis más profundos, nosotros utilizaremos el término interpretación en los servicios públicos por entender que se adecúa al contenido de nuestro artículo. En cualquier caso, esta evolución del mercado de la interpretación en España a la que hacíamos referencia más arriba, tiene a su vez mucho que ver con el nuevo modelo de sociedad multilingüe y multicultural que se está imponiendo y en el que confluyen varios factores, entre los que señalaríamos los siguientes: la llegada masiva de inmigrantes, la globalización de las comunicaciones y de los intercambios comerciales, la continuidad y consolidación del turismo como actividad económica fundamental en España, y, por último, la toma de conciencia de las autoridades de la necesidad de una comunicación fluida entre los ciudadanos y la administración pública en determinados servicios especialmente sensibles.

Todas estas transformaciones están coincidiendo en el tiempo con una reforma de la Educación Superior en la que la mayoría de las universidades españolas y europeas nos encontramos inmersas. Para llevar a cabo esa ardua tarea de rediseñar planes de estudios, tomando fundamentalmente en consideración las competencias que queremos desarrollar en nuestros estudiantes, las universidades se apoyan en distintos pilares, uno de los cuales es el Libro Blanco para los estudios de Grado en Traducción e Interpretación de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. En él aparece recogido el perfil profesional del intérprete de enlace como una de las salidas que estos estudios ofrecen de cara al mercado laboral. Desde nuestro punto de vista, otro de los soportes en los que se sustenta la reflexión de las universidades y los docentes a la hora de planificar sus asignaturas en este nuevo contexto, es el conocimiento del mercado laboral al que los estudiantes habrán de incorporarse en breve y de las aptitudes y destrezas que éste les exigirá para su plena integración.

En sintonía con esta última idea y ante la perspectiva de la implantación del Grado en Traducción e Interpretación en nuestra universidad, el propósito de este artículo es analizar la expansión de una modalidad de interpretación que poco a poco se abre paso en España: la interpretación telefónica. Más específicamente, nos proponemos estudiar el uso que se está haciendo de esta modalidad de interpretación en los servicios de salud

de nuestra Comunidad Autónoma. El objetivo último de este análisis es conocer el nuevo mercado que se abre ante nuestros estudiantes para poder responder mejor a sus necesidades de formación.

## 2 La interpretación en los servicios públicos y la interpretación telefónica

Siguiendo la opinión de Martin (2003: 431), la interpretación en los servicios públicos o interpretación social, según la terminología empleada por la autora, ha sido uno de los terrenos en los que más se ha investigado a lo largo de los últimos diez años dentro de la Traductología. En cierta medida, podríamos comparar el interés despertado por esta modalidad de interpretación con el suscitado por la traducción audiovisual, y probablemente en ambos casos, una de las razones que lo explican es la misma: la falta de estudios sistemáticos en ambas parcelas hasta fechas bastante recientes. Uno de los puntos de referencia en la investigación sobre interpretación en los servicios públicos lo constituyen las publicaciones de varias conferencias internacionales dedicadas a esta modalidad de interpretación que se han celebrado a lo largo de los últimos quince años. En los capítulos que componen los volúmenes publicados hasta la fecha, se mezcla la descripción de las distintas realidades que caracterizan a esta profesión en diferentes contextos con la necesaria reflexión teórica sobre las bases metodológicas del ejercicio profesional, la docencia y la investigación. En el primero de estos volúmenes, Roberts (1997: 10-6) realiza una reflexión sobre el *estatus quo* actual de los intérpretes de los servicios públicos, en la que destaca la percepción del papel que éstos desempeñan, tanto por parte de las instituciones en las que trabajan como por ellos mismos. El contenido del volumen que esta investigadora presenta, al igual que el de los que le siguen, se orienta más bien hacia la descripción y no tanto hacia la prescripción; en ese sentido dibuja un panorama de la interpretación en distintos ámbitos de los servicios públicos y en diferentes entornos geográficos que sirve como punto de partida para interesantes reflexiones. Esta investigadora señala que el camino de la investigación está empezando a dar sus frutos, aunque quedan aún mucho por hacer.

Siendo pues conscientes de que en interpretación en los servicios públicos, como en muchos otros ámbitos de la Traductología, aún quedan aspectos que requieren una investigación más exhaustiva y de que los cambios en la realidad profesional obligan constantemente a los investigadores a replantearse y a veces a redefinir los conceptos, repasaremos brevemente algunas de las características señaladas por los investigadores. Podríamos afirmar en este punto que a pesar de la disparidad de criterios y de realidades observables en todas las actividades que se desarrollan bajo el concepto de interpretación en los servicios públicos, se ha conseguido una descripción de determinadas pautas comunes que distinguen a dicha actividad de la modalidad de interpretación por excelencia, la interpretación de conferencias. En su manual de interpretación bilateral, Collados et alí. (2001) afirman que esta modalidad presenta las siguientes características:

- Un contacto directo y un espacio compartido entre intérprete e interlocutores, lo cual supone a su vez:
  - Visibilidad del intérprete, que lo hace ser percibido no como un mero conducto de comunicación sino como un «intérprete-persona». Esta característica no está exenta de repercusiones. En la conversación a tres

bandas que se establece entre los interlocutores y el intérprete, éste interviene no solo como traductor sino como un coordinador de la situación comunicativa (Wadensjö, 1998: 108). En ese sentido, no se limita a reproducir las intervenciones de los participantes en la conversación sino que lleva las riendas de la interacción y procura que la comunicación sea efectiva y fluida. Igualmente, Mason (1999: 149) y García Luque (2006: 120) señalan la presión que los interlocutores pueden ejercer sobre el intérprete cuando el encuentro comunicativo se caracteriza por la diferencia de estatus entre los participantes en la conversación y por la existencia de objetivos diferentes (Alexieva, 1997: 168).

- Posibilidad de usar la primera o la tercera persona. Mientras que en la interpretación de conferencias, el uso de la primera persona es la norma habitual, parece que la presencia de la tercera persona encuentra cabida más fácilmente en los contextos relacionados con la interpretación en los servicios públicos, tanto para evitar confusiones como para distanciarse psicológicamente de los interlocutores.
  - Posibilidad de pedir aclaraciones a los interlocutores. Una posibilidad que en teoría también existe en el caso de la interpretación consecutiva, aunque está mucho más generalizada en interpretación en los servicios públicos.
- 
- Bidireccionalidad en las intervenciones del intérprete, que debe cambiar constantemente de código lingüístico.
  - Diversidad de contextos situacionales, debido a la multiplicidad de lugares en los que se pueden requerir los servicios de un intérprete en los servicios públicos (comisaría de policía, aeropuerto, sala de un hospital, centro educativo, etc.)
  - Imprevisibilidad y gran diversidad temática. Esta característica está relacionada con la anterior y hace que el intérprete tenga que desarrollar estrategias muy diversas y diferentes a las propias de la interpretación de conferencias.
  - Imposibilidad de tomar notas en situaciones desaconsejables, cuando las intervenciones son excesivamente cortas o el contexto lo dificulta.
  - Presencia de automatismos conversacionales que el intérprete debe identificar para poder reflejar la intención comunicativa más allá de aspectos formales.
  - Lenguaje espontáneo de los interlocutores; lo cual facilita la interpretación en algunos sentidos (sintaxis más simple, vocabulario de la lengua general), pero la dificulta en otros (imprevisibilidad, ritmo de elocución).
  - Variedad de los registros empleados; como consecuencia de la diversidad de contextos en los que se emplea.
  - Diferencias culturales entre los interlocutores, que en algunos contextos pueden requerir una intervención más marcada del intérprete para conseguir que la vía de comunicación siga abierta.

Otros autores han señalado diversos aspectos igualmente relevantes como pueden ser el grado de implicación del intérprete en la interacción comunicativa, Alexieva (1997: 160-3) o Pym (1999: 269-72); el hecho de que la interpretación en los servicios públicos posee un carácter dialógico por oposición al monológico de la interpretación de conferencias (Mason, 1999: 148) o la importancia de factores psicológicos en el trabajo

del intérprete comunitario, tanto en la percepción que éste tiene de sus funciones y sus límites como en la concepción que de su trabajo poseen los interlocutores a los que sirve como intermediario en distintos contextos, Pöchhacker (2000: 54-65) Angelelli (2003: 18-26), etc. Sin duda la lista de aspectos relevantes tratados por diferentes autores podría ser más larga. No obstante, para el propósito de nuestro estudio, consideramos que hemos esbozado las características principales de esta modalidad de interpretación, remitiéndonos a las investigaciones más recientes dentro de este campo.

Retomando las investigaciones de Roberts (1997: 20-5), nos parecen especialmente significativos los objetivos que esta autora señala como metas a corto o medio plazo. Habla, entre otras cosas, de definir claramente el papel del intérprete en el contexto comunicativo en el que actúa, de educar a los profesionales que trabajan con ellos para facilitar la comunicación, de formar adecuadamente a los intérpretes y a los formadores de intérpretes, además de contar con una reflexión teórica que sustente cada uno de los pasos dados para la consecución de esos objetivos. Podemos decir que desde entonces se ha avanzado en esa dirección, y prueba de ello son las múltiples publicaciones y congresos dedicados a esta modalidad de interpretación<sup>1</sup>. No obstante, hay aspectos que requieren de un análisis más pormenorizado. Este artículo pretende poner su granito de arena en esa dirección y prestar especial atención a algunas consideraciones relacionadas con la interpretación telefónica, para estudiar en última instancia las implicaciones que puede tener de cara a la docencia.

Si examinamos la bibliografía existente, nos damos cuenta de que la interpretación telefónica es un campo bastante virgen ya que las publicaciones son muy escasas. Probablemente porque se trata de una realidad bastante reciente y no ha habido demasiado tiempo para llevar a cabo estudios empíricos centrados exclusivamente en ella. No obstante, habría que señalar varios trabajos en los que se esbozan algunas características que, desde nuestro punto de vista, se muestran especialmente interesantes porque no siempre coinciden con las que hemos reseñado en este mismo apartado para la interpretación en los servicios públicos en general. Veamos cuáles son esas características.

- Falta de visibilidad de los interlocutores. Rosenberg (2005) señala que mientras en otros contextos propios de la interpretación en los servicios públicos uno de los rasgos definitorios es precisamente la presencia física de los tres participantes en la conversación en el mismo espacio comunicativo, la interpretación telefónica presenta varias opciones:
  - Un espacio compartido entre los interlocutores con excepción del intérprete. En este caso, las dos personas para las que intérprete actúa como intermediario se encuentran en el mismo lugar pero éste no tiene contacto visual con ellos sino que se comunica a través del teléfono.
  - Un espacio diferente para cada uno de los interlocutores. En este supuesto, ninguno de los tres intervinientes en la conversación comparte el espacio físico con los otros.

---

<sup>1</sup> Sirva como ejemplo de ello que los congresos mencionados en este mismo apartado, *The Critical Link*, continúan su andadura y está prevista la celebración del sexto para julio de 2010 en Birmingham. Del mismo modo, este año ha sido publicado el volumen correspondiente al congreso celebrado en 2007 en Sidney.

Esta primera diferencia con respecto a lo que comentábamos en párrafos anteriores tampoco está exenta de repercusiones, como bien señala este autor. Todos los factores relacionados con la comunicación no verbal quedan eliminados por definición de este tipo de intercambios mediados por un intérprete, lo que dificulta a veces la interpretación. Wadensjö parece estar de acuerdo con esta idea.

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 cues provided by interlocutors' gestures, posture, mimics, and other non-verbal behavior, all of which have a role in guiding the interpretation. (Wadensjö, 1999: 254)

En relación con el espacio físico, Rosenberg (ibídem) señala, además, que la labor del intérprete resulta incluso más difícil cuando los otros dos intervinientes en la comunicación sí comparten espacio físico, mientras éste mantiene únicamente el contacto telefónico, ya que si ninguno de los tres tiene contacto visual con los otros, están todos en las mismas circunstancias y se reducen las posibilidades de equívocos y malentendidos. En cualquier caso, ambos autores coinciden en afirmar que el éxito o el fracaso de la interpretación no están directamente relacionados con el modo en que se establezca, sino con otros factores que pueden ser extralingüísticos y situacionales y que están también relacionados con la experiencia y la capacidad del intérprete para solventar las dificultades que puedan surgir.

1. Divergencia del marco situacional de los interlocutores. Esta característica, analizada por Rosemberg (ibídem) y relacionada en cierto modo con la anterior, hace referencia a que los participantes en la conversación pueden estar muy alejados geográfica y culturalmente del intérprete, lo que también dificulta su tarea. Este autor señala que, a menudo, los usuarios de la interpretación telefónica hacen referencia a lugares, instituciones o incluso personas relacionadas con su actividad diaria y que por mera distancia geográfica y a veces cultural, el intérprete desconoce. Si tenemos en cuenta que a través del teléfono se puede hablar con cualquier parte del mundo, la distancia en términos culturales entre el intérprete y los interlocutores a los que sirve de intermediario puede ser considerable, sin olvidar la diversidad de acentos que lenguas como el español, el inglés o el francés pueden presentar en función de la procedencia geográfica de sus hablantes.<sup>2</sup>
2. Uso casi exclusivo de la tercera persona para interpretar. Según este autor, el uso de la primera persona para la interpretación telefónica no es moneda común, y no precisamente por decisión del propio intérprete sino por deseo expreso de los usuarios, que también suelen 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. (Rosenberg, 2005: 248)

---

<sup>2</sup> En este punto, y de acuerdo con Martin (2003: 441), la investigación en interpretación en los servicios públicos y la investigación en interpretación de conferencias parecen confluir, ya que el problema de los acentos no es exclusivo de la primera.

3. Confidencialidad. Wadensjo (1999: 249-50) por su parte, pone de manifiesto la importancia que los usuarios otorgan a la confidencialidad. Mientras que algunos parecen sentirse más cómodos recurriendo a la interpretación telefónica porque el intérprete no podrá saber quiénes son ya que no ha tenido contacto visual con ellos, otros parecen pensar lo contrario, es decir, manifiestan recelo precisamente porque piensan que ellos no podrán reconocer al intérprete mientras que éste sí tiene medios para poder saber quién es su interlocutor.
4. Velocidad de dicción. De nuevo Wadensjo (1999: 255-6) señala diferencias en la velocidad de dicción de los interlocutores entre un encuentro personal con el intérprete y una conversación que se establece a través del teléfono. En el segundo caso, la velocidad suele ser inferior. La autora señala la falta de información visual y de retroalimentación o los problemas inherentes al uso de aparatos electrónicos como posibles causas, aunque insiste en que serían necesarias investigaciones más exhaustivas.

Hasta aquí llega una somera descripción de los rasgos más significativos que distinguen a la interpretación telefónica dentro del ámbito la interpretación en los servicios públicos. Otros apuntes que podríamos añadir están relacionados con que se trata de una modalidad de interpretación que se está extendiendo rápidamente por todo el mundo, ya que presenta una serie de ventajas obvias, como la reducción de costes o la facilidad de acceso a este servicio en lugares remotos, además de lo que recuerda Wadensjö (1999: 248), «*Telephone interpreting may save time, money and—in cases of urgency—human suffering*». España no escapa a este fenómeno y según apunta Luque Martín (2008: 320), se trata de un servicio especialmente atractivo para determinadas empresas, aunque no muy conocido, y que poco a poco se está abriendo camino en el sector privado. Esta autora alude a un estudio realizado en 2007, mientras que el presente artículo está basado en datos de 2009. A pesar del escaso tiempo transcurrido, estamos en condiciones de afirmar que la situación parece estar cambiando a pasos agigantados, al menos en el sector público, ya que hay muchos organismos pertenecientes a varias comunidades autónomas que en el año en curso han incorporado este servicio a distintas áreas de atención a los ciudadanos. Respecto al sector privado, destacaríamos que si bien hace dos años parecía que la interpretación telefónica estaba aún en ciernes, una simple búsqueda en Internet fácilmente nos lleva a varias empresas con presencia en todo el territorio nacional que ofertan este servicio a otras empresas y a particulares.

### **3 La interpretación telefónica en el Servicio Andaluz de Salud**

El 6 de febrero de este año se puso en marcha en el Servicio Andaluz de Salud (SAS) un servicio de interpretación telefónica destinado a facilitar la comunicación entre usuarios y profesionales sanitarios. Estos últimos pueden solicitarlo a través de la plataforma Salud Responde, puesta en marcha para gestionar la atención sanitaria en la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía. Se trata de una iniciativa que se ha ido fraguando en esta Comunidad Autónoma desde el año 2007, cuando comenzó en algunos centros hospitalarios de la provincia de Almería, donde cuentan con un elevado número de inmigrantes que residen allí habitualmente. Se trata de una iniciativa ciertamente pionera en España, ya que este tipo de interpretación telefónica en los servicios públicos

comenzó a implantarse hacia el año 2006. En nuestra comunidad autónoma, los principales destinatarios de lo que la Consejería de Salud anuncia como “servicio de teletraducción” son las consultas de medicina y enfermería, los distintos servicios de los hospitales, incluido el de urgencias, los ocho centros coordinadores de urgencias y las emergencias sanitarias del 061. No obstante, otras entidades públicas como la diputación provincial, los centros de atención a la mujer, y en general, aquellas áreas vinculadas con los servicios sociales también disponen de este servicio.

Aunque no se ha realizado un seguimiento estadístico del volumen de llamadas realizadas desde que se puso en marcha, según informaciones publicadas en la prensa, durante los meses de febrero, marzo y abril, casi 500 personas habían sido atendidas en las distintas provincias andaluzas mediante interpretación telefónica. De todas las provincias, la cifra más alta de llamadas fue la registrada en Málaga, muy por delante del resto.

Aunque se trata de un servicio que está aún en una fase temprana de desarrollo, sin duda viene a mejorar la atención a los ciudadanos en los servicios sanitarios de nuestra Comunidad, en la que, como bien explica Torres Díaz (2003: 451), exceptuando casos puntuales, lo único que funciona en los centros de salud y en las consultas externas de los centros hospitalarios es un servicio de voluntarios, que aunque bastante bien organizados y bienintencionados, no poseen normalmente ningún tipo de formación y cuya única lengua de trabajo suele ser el inglés.

La interpretación telefónica se puede solicitar para un total de 51 idiomas, durante las 24 horas del día y los 365 días del año, aunque no todos tienen la misma disponibilidad. Hay determinadas lenguas que cuentan con mayor cobertura, mientras que otras tienen un horario reducido. Lo primero que llama la atención es la cantidad y la diversidad de idiomas, entre los que se incluyen los más habituales, junto con lenguas procedentes de África y Asia. Concretamente, se ofrece la posibilidad de contactar con un intérprete de las siguientes lenguas y dialectos: alemán, árabe, búlgaro, chino mandarín, eslovaco, francés, inglés, español, polaco, portugués, rumano, ruso, afgano, bosnio, danés, griego, japonés, poular, tailandés, albanés, brasileño, esloveno, holandés, lituano, serbo-croata, turco, armenio, checo, farsi, húngaro, mandinga, sirio, ucraniano, bambara, chino cantonés, finés, hindi, noruego, sueco, urdu, bereber, coreano, georgiano, italiano, persa, suniki y wolof, euskera, gallego, catalán y taiwanés.

Resulta sin duda sorprendente la presencia de lenguas consideradas exóticas en ese repertorio, aunque como decíamos en la introducción, esto tiene que ver con el tipo de sociedad multicultural y multilingüe al que nos estamos encaminando. No obstante, si tenemos en cuenta además que, según los responsables de la Junta de Andalucía que dieron luz verde al proyecto, éste se dirige a los aproximadamente nueve millones de turistas que cada año visitan nuestra comunidad, junto con el medio millón de residentes extranjeros con el que contamos, la sorpresa inicial queda matizada.

Estos datos son los correspondientes a la Comunidad Autónoma de Andalucía, la que nos interesa fundamentalmente en este estudio y la que ha apostado de manera generalizada por el uso de este tipo de servicios, especialmente en el ámbito sanitario, además de otras áreas relacionadas con los servicios sociales. No obstante, hemos podido comprobar que otras muchas Comunidades Autónomas también han incorporado recientemente un servicio de interpretación telefónica tanto en las redes de atención sanitaria como en otros organismos de atención a los inmigrantes, a las mujeres



maltratadas, etc. Los datos indican que la distribución geográfica de las lenguas varía en función de las particularidades de la geografía española. Dentro de nuestra comunidad autónoma, la provincia de Málaga parece encabezar el volumen de usuarios de la interpretación telefónica y el inglés es la lengua más demandada, mientras que hay otros núcleos de población como Almería donde los distintos dialectos del árabe son los más requeridos. Si salimos de nuestra comunidad, otras lenguas como el rumano o el chino tienen también una fuerte demanda.

Una vez apuntados los datos más significativos sobre la implantación de la interpretación telefónica en el Servicio Andaluz de Salud, pasemos a hablar brevemente de los intérpretes y de las cuestiones que más directamente nos afectan como docentes, como pueden ser quiénes son, qué tipo de formación poseen o cuáles son las características de su trabajo.

En cuanto a quiénes son los intérpretes y qué tipo de formación poseen, resulta reconfortante saber que la empresa adjudicataria de este servicio cuenta habitualmente con intérpretes que poseen una formación reglada. Sobre todo si consideramos que no se trata de interpretación de conferencias sino de un tipo de mediación lingüística en el que a menudo nuestros estudiantes se enfrentan a un mercado con un alto nivel de intrusismo profesional. No obstante, hay ciertos dialectos e idiomas en los que la dificultad de encontrar personal cualificado hace que este requisito no sea considerado como indispensable, aunque sí lo es para los idiomas europeos más comunes como pueden ser el inglés, el francés o el alemán, en los que resulta fácil encontrar personal cualificado y en posesión del título correspondiente.

Por lo que respecta a las condiciones de trabajo de estos intérpretes, hemos de decir que se trata en todos los casos de intérpretes free-lance. Trabajan a través de un teléfono con un doble auricular para los dos interlocutores, que siempre comparten el mismo espacio físico. Tal y como apunta Rosenberg (ibídem), se trata de una situación en la que el intérprete se encuentra con cierta desventaja, ya que los otros dos interlocutores se benefician de las ventajas de la comunicación no verbal y de la ayuda del entorno más inmediato.

El intérprete sigue un protocolo para introducir su función dentro de la conversación triádica que se va a entablar. Un protocolo que normalmente consta de dos partes. Por un lado, recibe del personal sanitario cierta información sobre el usuario y sobre el motivo de la llamada; por otro, explica al usuario del servicio de salud quién es y cuál va a ser su cometido para asegurarse de que comprende su intervención y de que la comunicación sea fluida y eficaz. A partir de ahí, la conversación se desarrolla según las necesidades de ambas partes, que han de tener en cuenta que el intérprete no tiene contacto directo con ninguno de ellos y que la información que desean que traduzca para la otra parte han de hacérsela explícita, ya que no comparte el mismo espacio físico que los interlocutores.

Según la información a la que hemos podido acceder, se trata de un mercado en expansión, y en el que las posibilidades de empleo con cierta estabilidad aún están en vías de consolidación, especialmente en las lenguas más demandadas<sup>3</sup>. No obstante,

---

<sup>3</sup> En este punto, nuestra intuición personal es que el mercado de la interpretación no difiere mucho del de la traducción en general, ya que muchos de nuestros licenciados que se dedican profesionalmente a alguna de las dos profesiones, o a las dos, no trabajan en la plantilla de ninguna empresa sino que cuentan con una cartera de clientes habituales, ya sean directos o a través de agencias.

habrá que ver cuál es su evolución en los próximos años, cuál es la demanda real, el número de empresas que se crean y especialmente si este servicio seguirá en manos de empresas privadas o la administración optará por incorporar personal propio que asegure una mayor adaptación de los servicios públicos a la realidad social.

#### **4 A modo de conclusión: reflexiones sobre las implicaciones didácticas**

La primera reflexión que surge tras el análisis de los apartados anteriores es que parece que en España se está avanzando en el reconocimiento por parte de las autoridades de la necesidad de contar con personal cualificado para garantizar la comunicación con los ciudadanos en los servicios públicos. Tal y como apunta Valero (2003: 457), los proveedores de servicios públicos son cada día más conscientes de la necesidad de adaptarse a los cambios sociales que hace varios lustros se asentaron en Europa y, por ende, en España. De cara al futuro mercado profesional al que nuestros estudiantes habrán de incorporarse, se trata sin duda de una buena noticia, ya que se abren las puertas de un sector que hasta el momento permanecía bastante hermético. No obstante, esto supone que las universidades tienen que dar respuesta a las necesidades de formación de estos intérpretes, que muchas veces únicamente tienen contacto con la interpretación de conferencias.

Estas necesidades tienen que ver con aspectos como el tan debatido papel del intérprete, en tanto que intermediario lingüístico y cultural, o con la necesaria colaboración del personal institucional para que la comunicación pueda ser eficaz cuando se realiza a través de un intérprete. En una entrevista personal con los responsables de la empresa adjudicataria del servicio de interpretación telefónica que analizamos en este artículo, se nos informó de las dificultades a las que a menudo deben enfrentarse los intérpretes para hacer entender al personal sanitario que, en ciertos contextos, es necesario dar algunas explicaciones en una o dos frases para lidiar con las diferencias culturales y que el mensaje sea comprendido correctamente por la otra parte. Lo que Wadensjö (1998: 108) llama «*non-renditions*» y que tienen a menudo que ver con el concepto de «*cultural brokering*» (Roberts, 1997: 12). Por otra parte, también nos informaron de que con anterioridad a la puesta en funcionamiento de este sistema de interpretación telefónica, se dan unas breves indicaciones al personal que supuestamente hará uso del mismo para intentar delimitar el papel del intérprete. En este sentido, consideramos importante y necesario enseñar a nuestros estudiantes a hacer pedagogía entre los usuarios de esta modalidad de interpretación sobre cómo utilizarla adecuadamente, y nos referimos tanto a los profesionales sanitarios como a los pacientes. Esto es especialmente importante cuando se trata de interpretación telefónica, ya que algunas cuestiones, como el uso de la primera o la tercera persona, pueden ser fuente de divergencias o de malentendidos que dificultan el trabajo conjunto de administraciones e intérpretes. Es importante, por tanto, que se haga referencia explícita durante las prácticas realizadas en clase a la diferencia que para el intérprete supone utilizar la tercera persona, con la que se ve obligado a transformar constantemente los tiempos verbales de las frases y transformar cada una de las intervenciones de los participantes en la conversación al estilo indirecto, algo a lo que los estudiantes de consecutiva o simultánea no están nada acostumbrados.

En segundo lugar, y en conexión con la opinión de Rosenberg (2005: 243) de que lo que más dificulta la interpretación telefónica no es el medio sino los «factores situacionales y extralingüísticos», aludiendo a la heterogeneidad de clientes y situaciones, de nuevo se plantea el interrogante de cómo enseñar a nuestros estudiantes a lidiar con esta diversidad. Ante este problema, en el aula se intenta trabajar con diversidad de acentos, temas y situaciones, para hacer consciente al alumno de las dificultades que va a encontrar y de los recursos que tendrá que poder utilizar para solventarla, pero somos conscientes de que los medios y el tiempo son limitados.

En tercer lugar y en conexión con la idea del párrafo anterior, surge la interrogación sobre la necesidad de conocimientos temáticos para poder interpretar en determinados contextos. Según la información que se nos ha facilitado, el personal sanitario que usa la interpretación telefónica recibe instrucciones de no emplear un lenguaje excesivamente técnico ya que corre el riesgo de que ni el paciente ni el propio intérprete lo entiendan. No obstante, se nos antoja importante que el futuro intérprete sea consciente de la necesidad de tener ciertos conocimientos para asegurarse de poder desempeñar sus funciones con las garantías adecuadas. Al fin y al cabo, si estamos reclamando una profesionalización y un reconocimiento en el ejercicio de la interpretación en los servicios públicos, debemos procurar que nuestra actuación tenga la mayor calidad posible. En este punto surge una dificultad añadida y es la diversidad de ámbitos en los que se puede trabajar, incluso dentro del ámbito de la medicina. Ante esta circunstancia, el concepto de aprendizaje permanente o «*Longlife Learning*» del nuevo Espacio Europeo de Educación Superior nos parece el marco adecuado para adquirir todas las competencias necesarias de cara al ejercicio de la profesión y a la necesaria actualización de conocimientos. Es muy probable que los másteres, cursos de reciclaje e incluso la formación específica en el seno de las instituciones para las que se trabaja, formen parte del recorrido formativo de los futuros intérpretes. De momento, el sector público español se está abriendo a la interpretación comunitaria a través de concesiones a empresas privadas que prestan esos servicios, ya sea en forma presencial o telefónica; no obstante, en el futuro podría importarse de otros países como Suecia, Australia o Canadá, el modelo de plantillas de intérpretes, que trabajan siempre para un servicio determinado. Esto facilitaría la especialización, el control de calidad de los servicios prestados y la detección de necesidades específicas de formación continua en función del contexto.

## 5 Bibliografía

Abril Martí, Isabel (2004): “La interpretación social: una profesión por derecho propio” en *Acerca de la Traducción y la Interpretación*, Actas del II Congreso de Traducción e Interpretación, CEADE, Sevilla, 26-28 de marzo 2003. Sevilla, pp. 213-228.

Alexieva, Brista (1997). “A Typology of Interpreter-Mediated Events”. En *The Translator*, 3/2: 153-174.

Angelelli, Claudia (2003). “The Interpersonal Role of the Interpreter in Cross-Cultural Communication. A Survey of Conference, Court and Medical Interpreters”. Brunette, Louise et ali. (eds.) *The Critical Link 3*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins. 15-26.

Collados Aís, Ángela et ali (2001). “Concepto, técnicas y modalidades de interpretación”. Collados Aís et ali (coords.) *Manual de interpretación bilateral*. Granada: Comares. 61-77.

García Luque, Francisca (2006). “El intérprete como mediador lingüístico y cultural en la interpretación comunitaria: la comisaría de un aeropuerto”. Perdu Honeyman, Nobel et al. (eds.) *Inmigración, cultura y traducción. Reflexiones interdisciplinares*, Almería: Publicaciones de la Universidad de Almería, 117-124.

Luque Martín, Mariola (2008). “La interpretación telefónica en España”. En *Hermeneus*, 10: 313-320.

Martin, Anne (2003). “Investigación en interpretación social: estado de la cuestión”. Ortega Arjonilla, Emilio (dir.) *Panorama actual de la investigación en Traducción e Interpretación* vol I. Granada: Atrio. 431-446.

Martin, Anne e Isabel Abril (2002). “Los límites difusos del papel del intérprete social”. Valero Garcés C. y C. Mancho Barés (eds.): *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos: nuevas necesidades para nuevas realidades* [CD ROM] Alcalá de Henares, Madrid: Publicaciones Universidad de Alcalá, 55-60.

Mason, Ian (1999). “Introduction”. En *The Translator*, 5/2: 147-160.

Pöchhacker, Franz (2000). “The Community Interpreter’s Task: Self-Perception”. Roberts, Roda et ali. (eds.). *The Critical Link 2: Interpreters in the Community*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 49-65.

Pym, Anthony (1999). “Nicole Slapped Michelle”. En *The Translator*, 5/2: 265-283.

Roberts, Roda (1997). “Community Interpreting Today and Tomorrow”. Carr, Silvana et ali. (eds.), *The Critical Link: Interpreters in the Community*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins. 7-26.

Rosenberg, Brett Allen (2005). “Un análisis de la interpretación telefónica”. Valero Garcés, Carmen (ed.) *Traducción como mediación entre lenguas y culturas*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá, Servicio de Publicaciones, 243-249.

Torres Díaz, María Gracia (2003): “Interpretación comunitaria médica e investigación”. Ortega Arjonilla, Emilio (dir.) *Panorama actual de la investigación en Traducción e Interpretación* vol I. Granada: Atrio. 447-453.

Valero Garcés, Carmen (2003). “Traducción e interpretación en los servicios públicos. Realidad y futuro”. Ortega Arjonilla, Emilio (dir.) *Panorama actual de la investigación en Traducción e Interpretación* vol I. Granada: Atrio. 455-466.

Wadensjö, Cecilia. (1998). *Interpreting as Interaction*. London/New York: Longman.

— (1999). “Telephone Interpreting & the Synchronization of Talk in Social Interaction”. En *The Translator*, 5/2: 247-264.

Agencia de noticias Europapress. <http://www.europapress.es/internet-00065/noticia-andalucia-medio-millar-personas-benefician-sistema-teletraduccion-sas-20090414145347.html> [consulta: 10 de noviembre de 2009]

Diario: El ideal de la provincia de Granada  
<http://www.ideal.es/granada/20090206/local/jaen/jaen-alberga-servicio-traduccion-SALUD RESPONDE> [consulta: 10 de noviembre de 2009]

Diario: El Economista  
<http://ecodiario.economista.es/salud/noticias/1165190/04/09/Andalucia-Medio-millar-de-personas-se-benefician-del-sistema-de-teletraduccion-del-SAS.html> [Consulta: 10 de noviembre de 2009]

Libro Blanco Título de Grado en Traducción e Interpretación de la ANECA.  
[http://www.aneca.es/media/150288/libroblanco\\_traduc\\_def.pdf](http://www.aneca.es/media/150288/libroblanco_traduc_def.pdf) [consulta: 5 de noviembre de 2009]

Página web de la empresa concesionaria de los servicios de interpretación telefónica para el Servicio Andaluz de Salud. <http://www.dualia.es/> [consulta: noviembre de 2009] y entrevista personal con el gerente de dicha empresa.