Expectativa vs. realidad

Usos y limitaciones de la traducción automática en el sistema sanitario público catalán

Ruth León Pinilla, Marc Miranda y Gema Rubio Carbonero

9º Congreso Internacional sobre Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos

12 de marzo de 2026

CIMAS
Comunicación Intercultural Mediada en el Ámbito Sanitario

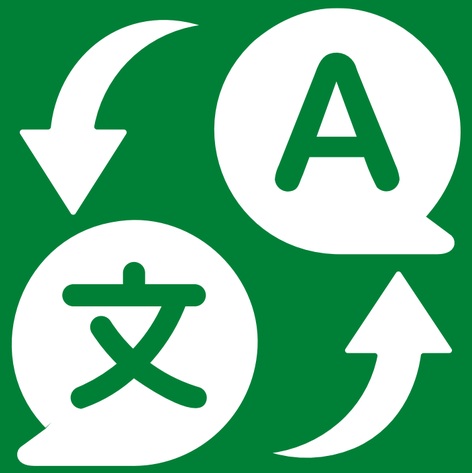
MIRAS

UAB
Universitat Autònoma de Barcelona

ÍNDICE

1. Introducción
2. Marco teórico
3. Metodología
4. Análisis
5. Conclusiones

1. INTRODUCCIÓN



Barrera lingüística en la atención con competencia limitada en lenguas oficiales

Contexto migratorio: 23,8 % de la población en Cataluña nació fuera del territorio

Objetivos



- **Expansión de la TA** en servicios públicos: oportunidades y dilemas
- Analizar la **brecha entre expectativas tecnopositivas y uso real**
- Reflexionar sobre el **impacto de la TA** en acceso, calidad asistencial, bienestar y eficiencia del sistema

2. MARCO TEÓRICO



Evolución de Google Translate

- Deficiencias cuando funcionaba por reglas y estadística (Dew et al., 2018)
- Con la traducción automática neuronal se ve como un posible buen aliado para la traducción de información médica (Buysschaert, 2021; Haddow et al., 2021; Valdez & Guerberof-Arenas, 2025)



Uso en las consultas médicas

- Para mensajes sencillos y situaciones de poco riesgo clínico, se valora positivamente (Genovese et al., 2024; van Lent et al., 2025)
- También se critica la sobrecarga emocional y cognitiva que conlleva (Piccoli, 2022)



Percepciones de los sanitarios

- Reclaman herramientas más fiables (Rubio-Carbonero & Gil-Bardají, 2025)
- Aunque pueda funcionar, no se muestran satisfechos (Hudelson & Chapuis, 2024)
- Algunas valoraciones positivas por concepciones equivocadas sobre qué son la traducción y la interpretación (Valdez et al., 2025)

3. METODOLOGÍA

CIMAS
Comunicación Intercultural Mediada en el Ámbito Sanitario

Ámbito: Sanidad pública catalana

Muestra: N = 21 informantes clave

Técnicas: Entrevistas en profundidad y 3 grupos de discusión

Perfiles de los participantes



- Personal sanitario
- Agentes indirectos



- Intérpretes profesionales
- Mediadoras profesionales
- Intermediarios lingüísticos no profesionales
- Ex-ILM



Personas usuarias con competencia lingüística limitada

Diseño analítico de los grupos de discusión

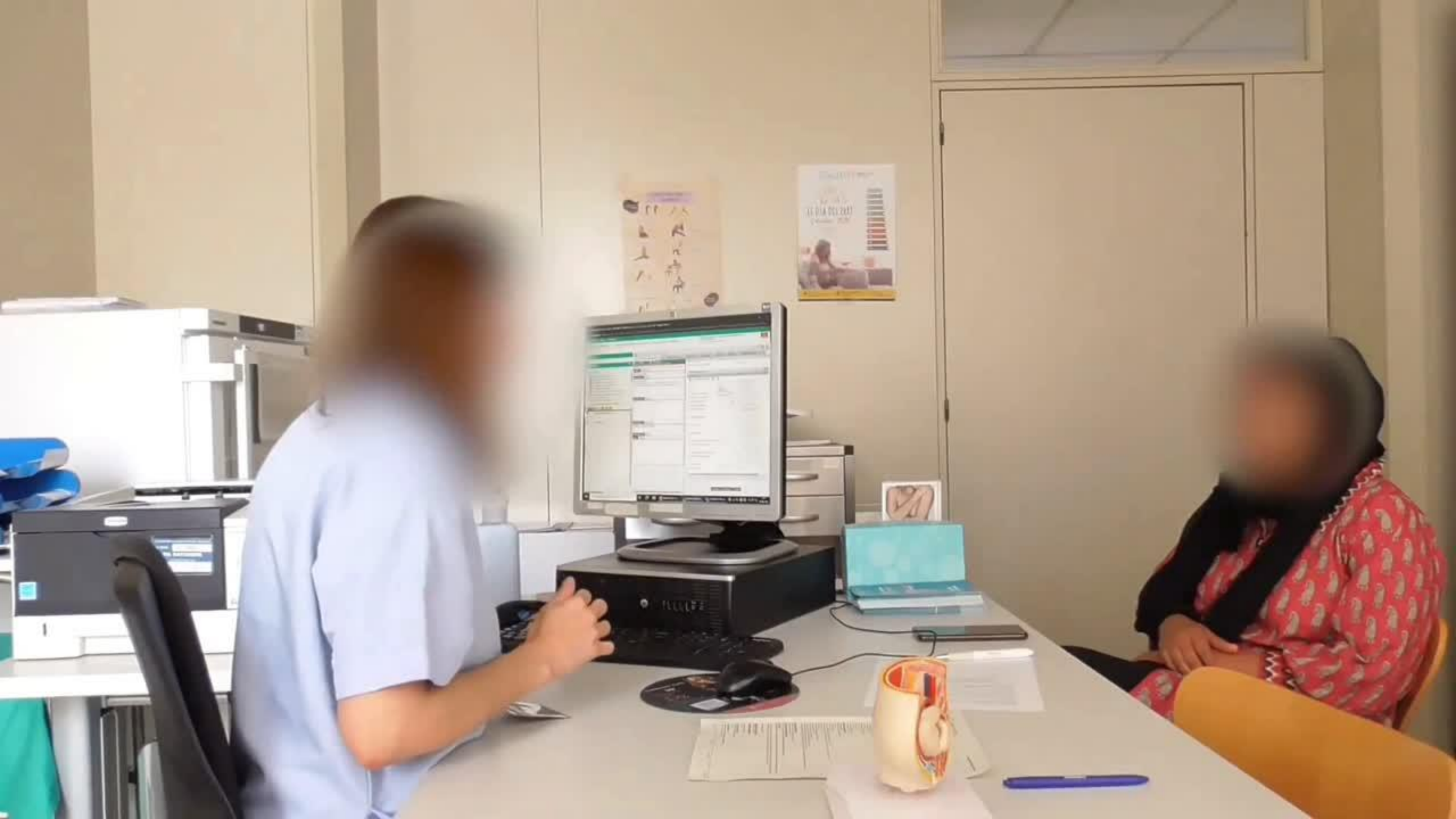
Técnica de viñetas



5 situaciones reales de consulta grabadas



Foco de hoy: TA en una consulta de salud sexual y reproductiva



4. ANÁLISIS



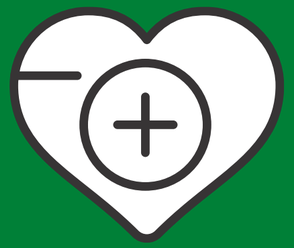
Expectativas tecnopositivistas



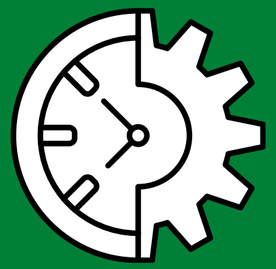
Confianza



Calidad y acceso



Bienestar



Eficiencia



4. ANÁLISIS
Expectativas tecnopositivistas

«Debería ser el más sencillo de todos porque no hace falta estudiar nada, pero puede siempre haber algún error.»
Entrevista con intermediario ling. no profesional 2

«[...] yo me voy a Google, porque Google sí que funciona muy bien y, en ese sentido, es decir, pueden escribir, quien sabe escribir..»
Entrevista con sanitaria 2

«[...] sé que es más difícil con Google Translate, pero el propio personal también tiene una actitud muy positiva hacia el traductor automático.»
Entrevista con usuaria 2

«[...] el traductor de Google se lía mucho con el catalán o castellano y es mejor si pongo, por ejemplo, bangladeshi [sic]; creo que es más preciso... o sea, es una impresión mía totalmente infundada, porque no sé leer bangladeshi [sic]...»
Entrevista con sanitaria 2



4. ANÁLISIS

Expectativas tecnopositivistas de las intérpretes

«Pues yo creo que sí llegará un momento que quizás, digamos, la profesión de traductor se verá en extinción. Pero de momento creo que aún nos quedan algunos años. Ojalá.»
Entrevista con Intérprete 3

«Usar otra aplicación porque Google Translate ya está muy anticuado, y traduce fatal. Así que hay aplicaciones más modernas que traducen un poquito mejor.»
Grupo de discusión – Intérprete 2

«Pero sí que es verdad que antes de utilizar el Google Translate, es mejor ver otras herramientas. [...] Si hubiera utilizado otra herramienta mejor, se habría acabado el estrés para ella, para la paciente...»
Grupo de discusión – Intérprete 1

«Con las herramientas actuales cada vez es más posible y más fiable y genera más confianza. Pero no deja de ser siempre una máquina. Siempre es una máquina que puede equivocarse, que puede, que digamos que traduce basándose en la cantidad de entradas. No sé, las palabras que tienen distintos significados y la máquina siempre escogerá la que tenga más entradas. Pero a veces no es la correcta.»
Entrevista con Intérprete 3



4. ANÁLISIS
¿Confianza o conformismo?

«Bueno, es una salida para un problema urgente. Es una salida. Pero no es la solución para un usuario con un problema de salud. No es la solución.»
Entrevista con agente indirecta 2

«Bueno, para mí, la traducción del Google es... nada. Por eso decía antes y comentábamos que es mejor, al menos, que haya alguien que traduzca parte del mensaje a que no llegue el mensaje para nada.»
Grupo de discusión - Intérprete para la usuaria 3

«Pero claro, imagínate que no hay ni el Google Translate. No se hubieran enterado de nada tampoco.»
Grupo de discusión - Ex-ILM 1

«Y después que yo también estoy de acuerdo, que a mi no me gustan las mediaciones con Google Translate, si no hay mediadora de urdú presencial, yo llamo al 061.»
Grupo de discusión - Sanitaria 2



4. ANÁLISIS

Confianza acrítica en el funcionamiento de la TA

«Es que, además, le mete unos rollos, o sea, habla como si fuera, no sé, una persona la que realiza la traducción simultánea. Alguna vez yo he utilizado Google Translate y es la frase: Debemos pedirte una analítica. Punto. Traducción. ¿Sí? Sí. Porque tienes el hierro bajo. Traducción .¿Sí? Sí. Y no es porque yo bla bla bla dos horas hablando y luego te lo envío. Y ella ni siquiera se lo mira, quiero decir, supongo que en algún momento debería revisar en el escrito en castellano de lo que ha grabado con la voz antes de dar a la traducción.»

Grupo de discusión - Sanitaria 2

«[...] comunicarse con el traductor automático complica las cosas, por la mala calidad de la traducción. Todo depende de lo bien que esté formulada la pregunta y de cómo de bien se responda.»

Grupo de discusión - Usuaria



4. ANÁLISIS

Confianza acrítica en el resultado de la comunicación

«Okey, okey, pero ese okey, ese okey, a mí me da que no lo he entendido.»
Grupo de discusión - Agente indirecto

«Vaya, ahora tenemos esta herramienta disponible, pero creo que lo que falta es decir, la paciente no ha entendido nada [...]»
Grupo de discusión - Ex-ILM 2

«Yo relaciono mucho con esta situación, porque mi cuñada va a la consulta por lo mismo y usaba el Google para traducir y salía, o sea que no entendía nada.»
Grupo de discusión - Mediadora no profesional 3



4. ANÁLISIS

Calidad y acceso

LENGUAS MAYORITARIAS

«Google, claro, quizá funciona bastante bien con el inglés, el catalán y el castellano. Pero los otros idiomas... algunas cosas puede traducirlas para salir del paso, pero otras... a veces hace auténticas barbaridades.»

Entrevista con intérprete 2

DIALECTOS

«El problema que tenemos también, supongo que se debe a eso: que tenemos dialectos y tenemos el árabe estándar. Estas aplicaciones normalmente están en árabe estándar. Por lo tanto, si no lo dominan, tampoco les sirve.»

Entrevista con intérprete 1



4. ANÁLISIS
Bienestar

ESTRÉS

«Creo que es una consulta muy habitual, muy compleja con un traductor de Google, muy compleja, muy estresante para la profesional, porque se explica primero en inglés, luego lo tiene que volver a decir en castellano al traductor y luego a posterior se lo dice, o sea, eso se lo traduce a la paciente, pero la paciente no se acaba de enterar.

Grupo de discusión- Agente indirecta 1

INCERTIDUMBRE SANITARIOS

«Sí, yo aquí me quedaría muy mal con esta visita porque me da la sensación de que no ha entendido nada.[...] Entonces, es muy complejo y te quedas con la sensación que el paciente no ha entendido nada y no tienes forma de verificar tampoco. Es muy desagradable.»

Grupo de discusión- Sanitario 3

INCERTIDUMBRE USUARIAS

«Me ha impactado porque venía sola, porque venía con su bebé y al final, pues eso, ha salido de la consulta sin saber por qué, si tenía anemia, si no tenía anemia, si se tenía que tomar las pastillas, si no. Bueno, me ha impactado el hecho de que se ha ido de la consulta sin saber lo que le pasa, con dudas. Se ha ido, o sea, ella ha entrado para un control y ha salido con más problemas de con los que ha entrado, y esto sí que me impacta, esto sí que me duele.

Grupo de discusión- Agente indirecta 1



4. ANÁLISIS
Eficiencia

TIEMPO E IMPACTO EMOCIONAL

«Con Google Translate, hay que estar preparado para que quizás te toque repetir lo mismo varias veces hasta que lo traduzca bien. Y esto, por supuesto, complica el proceso y puede ser un poco agotador emocionalmente.»

Entrevista con usuaria 1

TIEMPO, VOLUNTAD Y DESGASTE PROFESIONAL

«Tienes que utilizar un lenguaje más básico. Y es mucho más difícil si no tienes los recursos lingüísticos. Entonces, llegar a hacerlo a través de Google Translator es difícil. Dando vueltas y asegurándote de que lo ha entendido y vuelvo a intentar, pero no lo... O sea, es una cuestión de tiempo y de voluntad.»

Entrevista con sanitaria 2

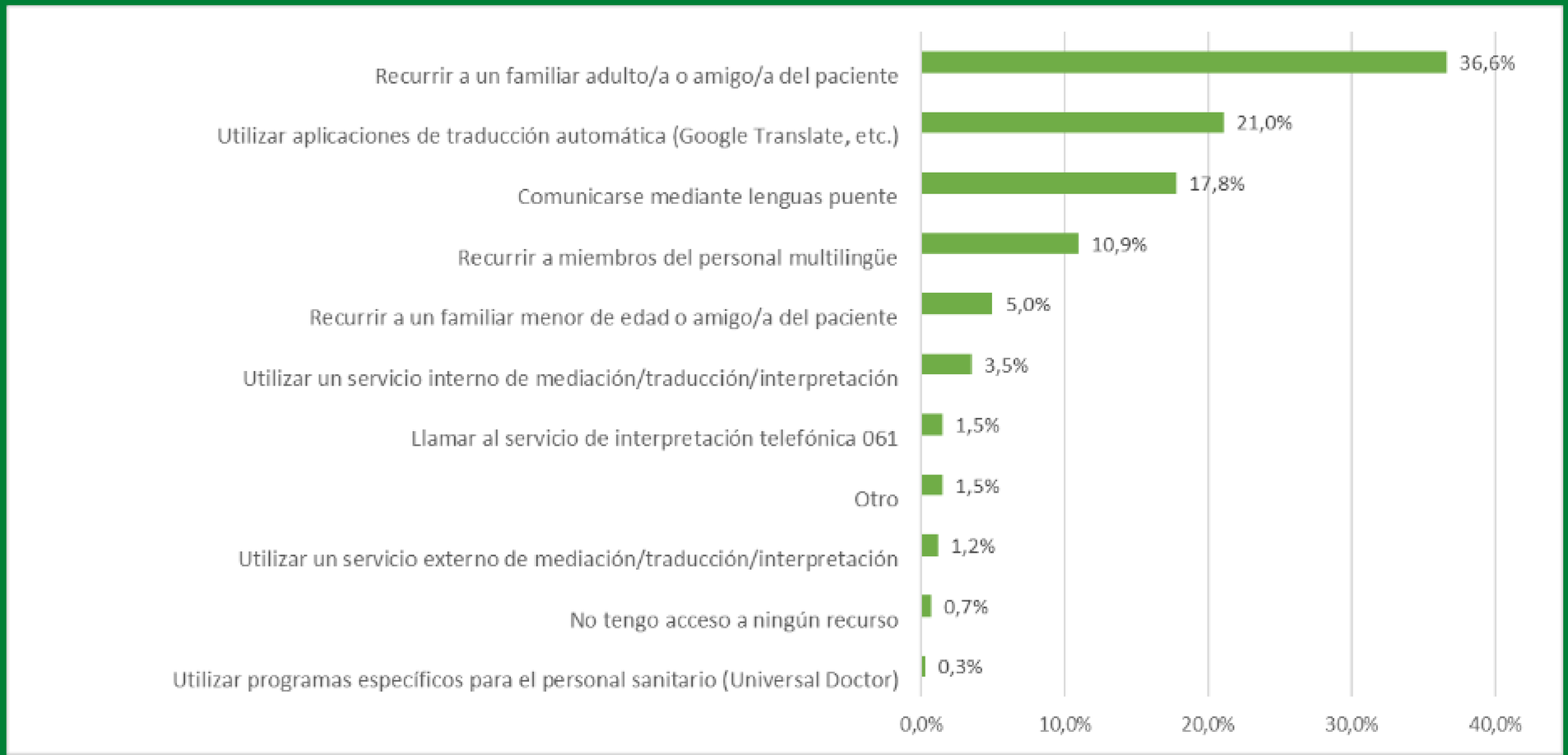
TIEMPO Y ALFABETIZACIÓN

«La tecnología está muy bien, lo que pasa es que tienes muy poco tiempo en una visita médica... [...] Es decir, si yo tengo que estar pendiente del móvil y de introducirlo todo y tal... y además no tengo tantas habilidades tecnológicas. Estoy pensando en mis padres... Pues eso es mucho más limitante; toda la experiencia es más estresante que si tengo a una persona..»

Entrevista con EX-ILM 2

4. Y LA REALIDAD ES...

1 390 respuestas de personal sanitario de Cataluña: ¿Qué recurso usas con más frecuencia?



5. CONCLUSIONES

Entre la confianza tecnológica y la ausencia de mirada crítica



Percepciones sobre la TA

- Contraste entre percepción abstracta y experiencia situada (el vídeo como punto de inflexión crítico)
- Persistencia de un discurso tecnopositivista entre intérpretes
- Confianza excesiva en el “futuro” de la herramienta



Uso real y límites de la TA

- “Mejor que nada”, pero no una solución al problema de salud
- Confianza acrítica en la herramienta (se le habla como a una persona; énfasis en “saber formular la pregunta”)
- Brechas de calidad, acceso y equidad lingüística (lenguas mayoritarias vs. lenguas minorizadas)



Impacto ético, laboral y de bienestar

- Incertidumbre persistente: “¿lo habrá entendido?”
- Tiempo, desgaste y sobrecarga profesional
- Estrés e impacto emocional en profesionales y personas usuarias

5. CONCLUSIONES

Implicaciones y recomendaciones



Garantizar confidencialidad y responsabilidad ética en el uso de la TA en consulta médica



Desarrollar acciones formativas y de sensibilización sobre el uso de la TA



Reforzar el papel de la interpretación humana profesional:

- Calidad comunicativa
- Equidad en el acceso
- Bienestar

BIBLIOGRAFÍA

Buysschaert, J. Medical Terminology and Discourse. In The Routledge Handbook of Translation and Health; Taylor & Francis, 2021; pp 65–79. https://doi.org/10.4324/9781003167983.

Dew, K. N.; Turner, A. M.; Choi, Y. K.; Bosold, A.; Kirchhoff, K. Development of Machine Translation Technology for Assisting Health Communication: A Systematic Review. J Biomed Inform 2018, 85, 56–67. https://doi.org/10.1016/j.jbi.2018.07.018.

Genovese, A.; Borna, S.; Gomez-Cabello, C. A.; Haider, S. A.; Prabha, S.; Forte, A. J.; Veenstra, B. R. Artificial Intelligence in Clinical Settings: A Systematic Review of Its Role in Language Translation and Interpretation. Ann Transl Med 2024, 12 (6), 117. https://doi.org/10.21037/atm-24-162.

Haddow, B.; Birch, A.; Heafield, K. Machine Translation in Healthcare. In The Routledge Handbook of Translation and Health; Taylor & Francis, 2021; pp 108–129. https://doi.org/10.4324/9781003167983.

Piccoli, V. Plurilingualism, Multimodality and Machine Translation in Medical Consultations: A Case Study. Translation & Interpreting Studies: The Journal of the American Translation & Interpreting Studies Association 2022, 17 (1), 42–65. https://doi.org/10.1075/tis.21012.pic.

Valdez, S.; Guerberof-Arenas, A. “Google Translate Is Our Best Friend Here”: A Vignette-Based Interview Study on Machine Translation Use for Health Communication. 2025. https://doi.org/10.1075/ts.24040.val.



BIBLIOGRAFÍA

Valdez, S.; Heeswijk, F. van; Warren, N. Machine Translation at the Hospital: Healthcare Professionals' Perspectives on Use, Appropriateness, and Policy. Tradumàtica tecnologies de la traducció 2025, No. 23, 244–265. https://doi.org/10.5565/rev/tradumatica.520.

van Lent, L. G. G.; Yilmaz, N. G.; Goosen, S.; Burgers, J.; Giani, S.; Schouten, B. C.; Langendam, M. W. Effectiveness of Interpreters and Other Strategies for Mitigating Language Barriers: A Systematic Review. Patient Educ Couns 2025, 136, 108767. https://doi.org/10.1016/j.pec.2025.108767.

¡Muchísimas gracias por vuestra atención!

ruth.leon@uab.cat
gema.rubio@uab.cat
marc.miranda@uab.cat

CIMAS
Comunicación Intercultural Mediada en el Ámbito Sanitario

Financiado por el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades: PID2022-137113OB-I00

MIRAS

UAB
Universitat Autònoma de Barcelona