

## **Análisis de la comunicación hospitalaria en el Hospital Mi Pueblo de Florencio Varela**

Anahi Belén Quiroz Chura

anahibqc@gmail.com

Facultad de Psicología | Universidad de Buenos Aires (UBA)

Eje Temático: Estudios Interdisciplinarios y Nuevos Desarrollos

### **Resumen**

**Introducción:** en este trabajo me propongo presentar una experiencia realizada en el Hospital Mi Pueblo, en relación a los conceptos Comunicación y señalización Hospitalaria durante mayo de 2017. Además, porque se considera que la comunicación en salud abarca el estudio y el uso de estrategias de comunicación para informar e influenciar decisiones individuales y colectivas que mejoren los servicios (comunicación interna), como así también la relación entre equipo de salud y comunidad (comunicación externa). **Objetivo:** Analizar la perspectiva situacional de la comunicación entre el personal de salud (interna), y del personal de salud con los pacientes y/o familiares (externa) y su relación con la señalización Hospitalaria.

**Metodología:** se utilizó la técnica observacional en el área de admisión de internación de clínica médica del Hospital Mi Pueblo, durante tres semanas de mayo de 2017 en la franja horaria de la mañana. **Observaciones:** La observación comunicacional se centró en la petición de turnos, observándose la existencia de varios medios de comunicación informal entre el personal de salud y el requirente (pacientes y/o familiares), familiares deambulando por el hospital en búsqueda de información médica o administrativa y escasez de señalización hospitalaria respecto de la ubicación de los sectores específicos (laboratorios, consultorios, servicios, etc.).

**Desarrollo:** según Pablllo Agueberre (2012), la gestión de la imagen del hospital, así como de las relaciones de dicha organización con sus componentes principales, (pacientes, empleados, autoridades sanitarias, etc.). De este modo, se puede ver en el Hospital mediante los medios de comunicación que tiene con la comunidad, que es a través de la red social Facebook y, asimismo, entre los trabajadores del Hospital tienen grupos en común en la red social. A su vez Washington Uranga (2007), propone que la falta de acceso al mundo cibernético de Internet, sus hábitos y sus habilidades, puede leerse hoy

[61]

como una forma de exclusión social. Por otro lado, Poccini (2010) plantea que la señalética es un sistema de señales que proporciona información instantánea, funcional e inequívoca que permite orientar a los usuarios en su recorrido por el hospital. Sin embargo, se puede comprobar que los pacientes al llegar se encuentran con barreras, siendo una de ellas la ubicación y el dónde ir a preguntar, que muchas veces aparece el personal de seguridad dando orientación a los usuarios. Siguiendo con la línea de señalética y redes sociales podemos identificar como principal barrera comunicacional, la falta de accesibilidad a internet, como, por ejemplo, problemas con los sistemas tecnológicos, falta de insumos, (computadoras, impresoras, etc.). Falta de actualización de cartelera, dado que provoca superposición de carteles (nuevos y deteriorados) y no brindan información concreta y concisa, causando confusión entre los usuarios que quieren acceder a los servicios. Conclusión: Se detectaron barreras comunicacionales entre el personal de salud y los pacientes y/o familiares, apareciendo como factores relevantes la falta de señalización, que afecta también al personal de salud, y la falta de un marco procedimental de comunicación tanto en relación al paciente y/o familiares (comunicación externa) como entre el personal de salud (comunicación interna). Por otra parte, podemos describir que todo tipo de comunicación es válida cuando cumple con el mensaje a transmitir. A su vez, la comunicación es un elemento esencial no solo dentro de las organizaciones sino en todo grupo humano para poder lograr las metas comunes, y para que esta sea realmente una comunicación asertiva el mensaje debe ser claro, coherente, preciso y además debe tener muy presente a quién va dirigido el mensaje, que es lo que quiere transmitir y qué recurso va utilizar para hacer llegar el mensaje. Para finalizar, la comunicación sirve como un medio a través del cual los integrantes de una organización conocen y difunden su trabajo, facilitando así el flujo de la información y generando un clima laboral eficiente que se refleja en un nivel de desempeño más óptimo.

**Palabras clave:** comunicación Hospitalaria, señalización hospitalaria, comunicación interna, Hospital Mi Pueblo.

### **Abstract**

Introduction: In this paper I intend to present an experience at the Hospital Mi Pueblo, in relation to the concepts Communication and Hospital signage in May 2017 Objective: To analyze the situational perspective of the communication between the health personnel

[62]

(internal) and the health personnel with the patients and / or relatives (external) and their relation with Hospital signaling. Methodology: The observational technique was used in the medical clinic admission area of the Mi Pueblo Hospital during the week of May 15 to 19, 2017. Observations: The communication observation focused on the request of appointments, observing the existence of various kinds of informal communication between the health personnel and applicants (patients and / or relatives), family members wandering around the hospital in search of medical or administrative information and a shortage of hospital signage regarding the location of specific areas (laboratories, consulting rooms, medical services, etc.). Conclusion: Communication barriers were detected between health personnel and patients and / or relatives. The lack of signaling, which also affects health personnel, and the lack of a procedural framework for communication both in relation to the patient and / or relatives (external communication) and among health personnel (internal communication).

**Keywords:** hospital communication, hospital signage, internal communication, Hospital Mi Pueblo.

### Referencias bibliográficas

Aguerreberre, P. M. (2012). "El valor estratégico de la comunicación interna hospitalaria". En *Revista de Comunicación y Salud*, 2 (1), pp. 19-28.

Díaz, H., & Uranga, W. (2012). "Comunicación para la salud en clave cultural y comunitaria". En *Revista de Comunicación y Salud*, 1 (1), pp. 113-124.

Poccini, M. T. (2010). "La señalización como indicador de calidad en hospitales". En *Actas de Periodismo y Comunicación*, Vol.1, s/p.