



**universidad
de león**

Grado Universitario en Enfermería

Gestión y Administración de servicios de enfermería

Tema 4: Gestión de la comunicación

Alberto González García
Profesor responsable de la asignatura

La comunicación



La comunicación en salud

La comunicación

La comunicación en el contexto sanitario es el proceso mediante el cual se intercambia información entre los profesionales de la salud, los pacientes y sus familias, con el objetivo de facilitar la toma de decisiones, el tratamiento y el cuidado de los pacientes.

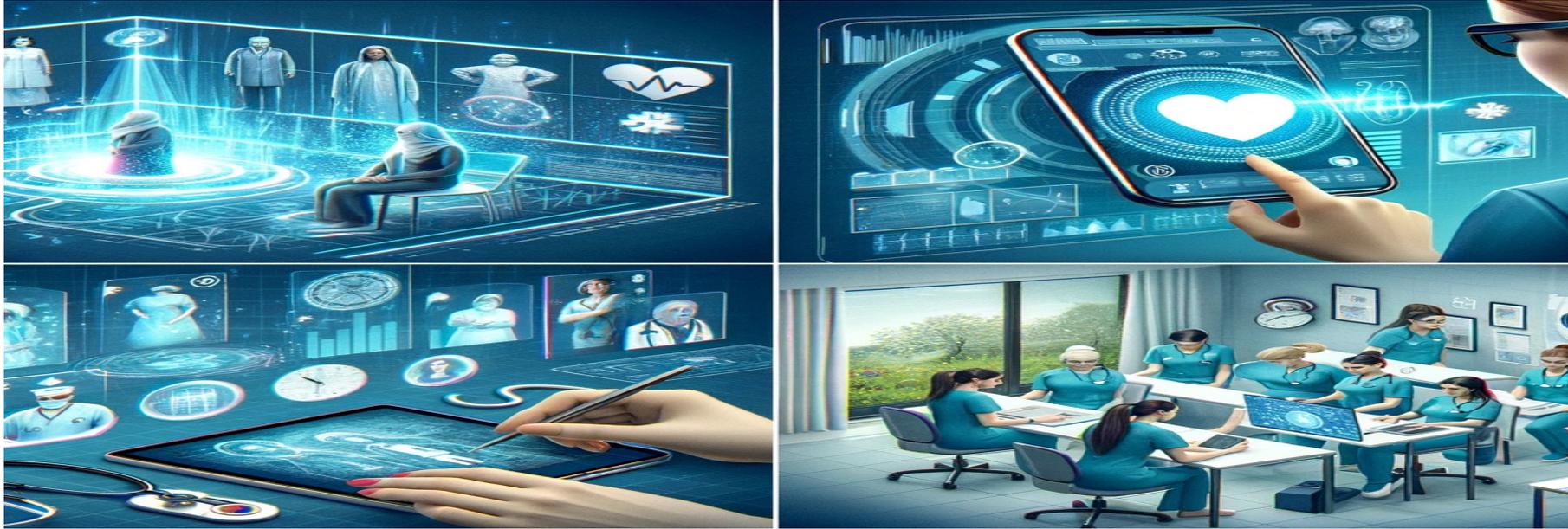


La comunicación

Una comunicación efectiva dentro de los equipos de enfermería es fundamental para comprender y satisfacer las necesidades de los pacientes, resolver problemas, tomar decisiones informadas y, en última instancia, mejorar los resultados de salud.



Fundamentos de la Comunicación en Gestión



Algunas claves



universidad
de león

Elementos Básicos de la Comunicación

- Emisor
- Receptor
- Mensaje
- Canal
- Codificación
- Decodificación
- Feedback



Tipos de comunicación

- Comunicación Interpersonal: Interacción directa entre dos o más personas, como entre enfermera y paciente o entre colegas.
- Comunicación Grupal: Comunicación que ocurre dentro de equipos o grupos, incluyendo reuniones y conferencias
- Comunicación Organizacional: Comunicación formal e informal que tiene lugar dentro de una organización, como políticas, procedimientos y anuncios
- Comunicación Masiva: Es la comunicación que se dirige a un público amplio.



Estrategias para mejorar la comunicación

La escucha activa implica prestar toda la atención al interlocutor, reconociendo y validando sus sentimientos y puntos de vista. Esto incluye:

- Observar el lenguaje corporal.
- Evitar interrupciones.
- Realizar preguntas aclaratorias.
- Resumir lo que se ha escuchado para asegurar la comprensión



Estrategias para mejorar la comunicación

La empatía permite a las enfermeras ponerse en el lugar de otros. Para desarrollar la empatía en la gestión de enfermería es importante:

- Utilizar un lenguaje comprensible y adaptado al paciente.
- Mostrar sensibilidad ante las emociones del paciente y la familia.
- Respetar las creencias y valores del paciente.



Estrategias para mejorar la comunicación

La claridad es esencial para evitar malentendidos, asegurando que los mensajes sean precisos y fáciles de comprender. Para ello se debe:

- Evitar tecnicismos y jerga sanitaria.
- Organizar la información de forma lógica.
- Utilizar ejemplos y analogías para facilitar la comprensión.



Herramientas y tecnologías de comunicación

- Los Sistemas de Registro Electrónico de Salud (EHR) facilitan el acceso y la actualización de la información del paciente en tiempo real, mejorando la coordinación del cuidado.
- Las plataformas de comunicación modernas, como las aplicaciones de mensajería segura y los foros de discusión, permiten una colaboración eficiente entre el personal.
- La telemedicina ha emergido como una herramienta crucial para la atención a distancia, permitiendo a las enfermeras comunicarse con pacientes y proveedores de cuidados de salud en cualquier lugar.



Comunicación dentro de la estructura



La diferencia



Comunicación horizontal

Se refiere al intercambio de información entre profesionales del mismo nivel jerárquico, facilitando la colaboración y el trabajo en equipo.

Características:

- Flujo libre de información.
- Intercambio de ideas y opiniones.
- Clima de confianza y respeto mutuo.

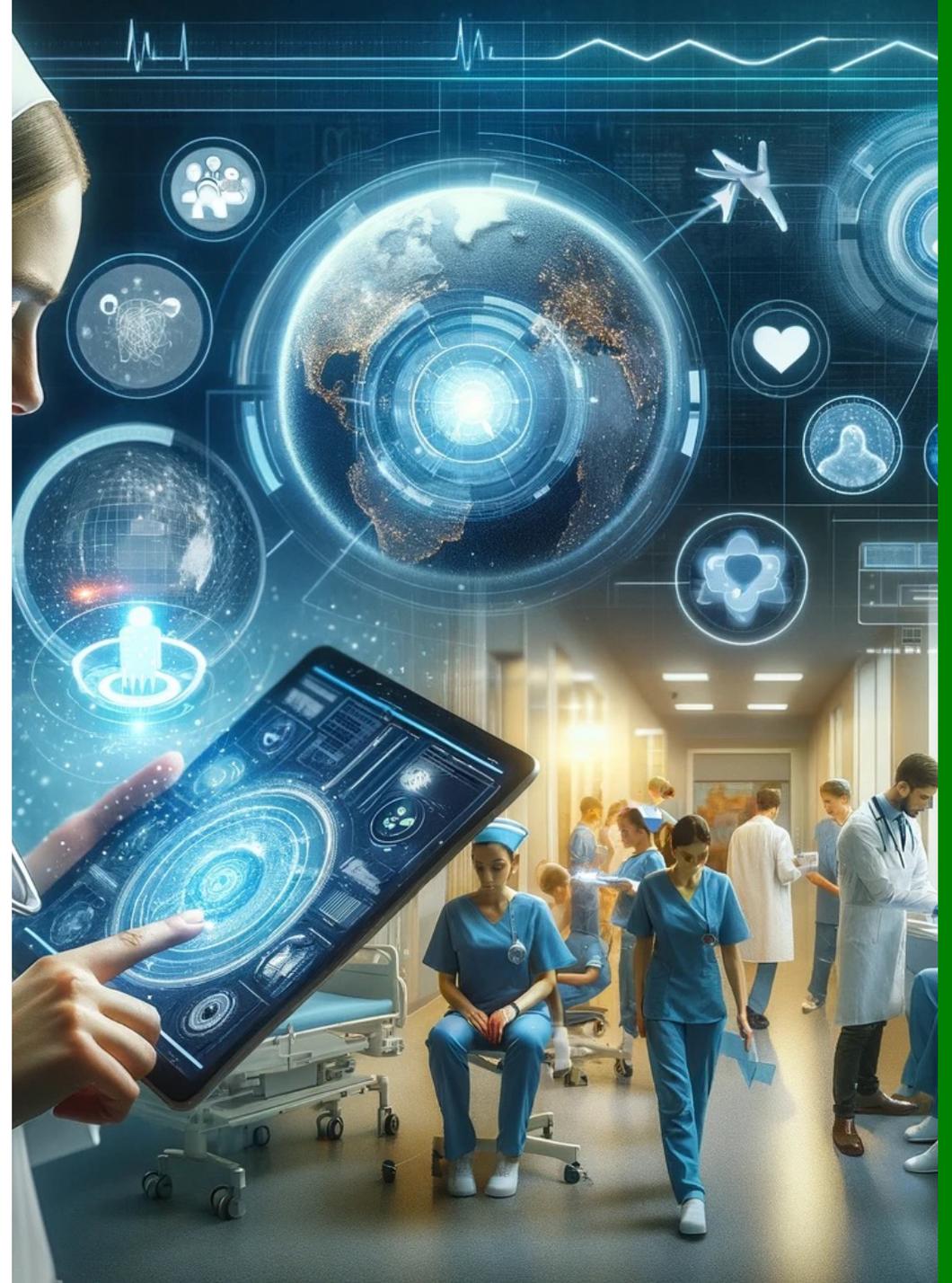


universidad
de león

Comunicación vertical

La comunicación vertical, en cambio, ocurre entre diferentes niveles jerárquicos, como entre la alta dirección y el personal de enfermería.

Puede ser ascendente o descendente





universidad
de león

Comunicación ascendente

Es la que se produce desde un nivel jerárquico inferior hacia uno superior. Se utiliza para:

- Brindar información sobre el estado de los pacientes.
- Compartir ideas y sugerencias.
- Plantear problemas y solicitar soluciones





universidad
de león

Comunicación Descendente

Es la que se produce desde un nivel jerárquico superior hacia uno inferior. Se utiliza para:

- Transmitir información sobre políticas, procedimientos y objetivos.
- Dar instrucciones y delegar tareas.
- Evaluar el desempeño del equipo.



Liderazgo y comunicación

El liderazgo juega un papel vital en la configuración de la comunicación dentro de los equipos de salud.

Los líderes, tanto formales como informales, son responsables de:

- Establecer una visión clara y compartida.
- Motivar e inspirar al equipo.
- Promover una comunicación abierta y transparente.
- Resolver conflictos de manera efectiva.



Tendencias futuras en comunicación



El camino



Inteligencia artificial (IA):

- Traducción automática de lenguaje médico en tiempo real.
- Identificación de errores en la comunicación y sugerencias para mejorarla.
- Análisis de datos para la toma de decisiones y la gestión de riesgos.
- Chatbots para brindar información y apoyo a pacientes y profesionales



Realidad Aumentada(RA):

- Simulaciones y entrenamiento para mejorar la precisión y la eficiencia de los procedimientos.
- Visualización de información médica compleja en 3D para facilitar la comprensión.
- Superposición de información virtual sobre el paciente para una mejor evaluación y diagnóstico.



Realidad Virtual(RV):

- Experiencias inmersivas para la formación y el aprendizaje de los profesionales de la salud.
- Terapia de dolor y ansiedad para pacientes.
- Rehabilitación virtual para mejorar la movilidad y la función

Desarrollo de un Plan de Comunicación Efectivo



Imprescindible



universidad
de león

Planificación y ejecución

Para desarrollar un plan de comunicación efectivo en la gestión de enfermería, es fundamental identificar **objetivos claros** que se quieran alcanzar a través de la comunicación. La **audiencia** debe ser definida con precisión, entendiendo sus necesidades y expectativas para seleccionar **los canales de comunicación** más adecuados, ya sean reuniones presenciales, correo electrónico, plataformas digitales o comunicación interpersonal directa.



Pasos a seguir para realizar un plan de comunicación

1. Definición de objetivos: ¿Qué se quiere lograr con la comunicación? ¿Informar, persuadir, educar, etc.?
2. Identificación de la audiencia: ¿A quién va dirigida la comunicación? ¿Pacientes, profesionales de la salud, familias, etc.?
3. Selección de los canales adecuados: ¿Qué canales son los más eficaces para llegar a la audiencia? ¿Correo electrónico, redes sociales, reuniones presenciales, etc.?
4. Elaboración de mensajes claros y concisos: El mensaje debe ser adaptado al nivel de comprensión de la audiencia y al objetivo de la comunicación.
5. Implementación del plan de comunicación: Se debe establecer un cronograma de actividades y responsables para cada acción.



La comunicación siempre adaptada al momento, contexto y necesidad

