

CARRERA: Medicina.

MODALIDAD: Curso Regular Diurno

DISCIPLINA: Medicina General

AÑO ACADÉMICO: 1er año

Segundo Semestre

FOE: Conferencia.

Duración: 90 minutos



POLICLINICO " MARIO MUÑOZ "

ÁREA DE SALUD GUANABO

Asignatura: Promoción de Salud

Tema # 2

COMUNICACIÓN EN SALUD

Dr. Jorge Luis Herrera Varela

Esp. MGI

Profesor Asistente

Sumario:



- Introducción a la comunicación en salud.
- Comunicación. Concepto. Niveles, Funciones.
- Formas: Verbal y no verbal. Características.
- Papel del médico.
- Comunicación social, grupal y masiva.
- Principios necesarios para la competencia comunicativa

Objetivos:



- ❁ Identificar a la comunicación como proceso social y base metodológica de la promoción de salud en el escenario de APS, mediante el estudio de sus conceptos, niveles y funciones.
- ❁ Identificar el papel del médico y el personal de salud de la APS en el proceso comunicativo, a partir del análisis de las funciones de la comunicación y los principios de la competencia educativa.
- ❁ Caracterizar diferentes situaciones de comunicación en salud, teniendo en cuenta los niveles, funciones, formas, barreras y posiciones comunicativas que pueden presentarse en la APS.

Herramientas que utiliza la Promoción de Salud

- 🌀 **Información:** Ofrece elementos para concientizar a los decisores y otros actores sociales relacionados con hechos y factores que influyen en el estado de salud de la comunidad e incluye la motivación de estos hacia la adopción de decisiones favorables a la salud.
- 🌀 **Educación para la salud:** Facilita el aprendizaje a través de experiencias tanto formales como informales que contribuyen al logro de conocimientos, actitudes y prácticas sustentadas sobre valores. Esto ayuda al individuo a elegir y tomar decisiones adecuadas para su salud y su bienestar.
- 🌀 **Comunicación social en salud:** Es un proceso en el que se realizan y transmiten mensajes basados en investigaciones sobre el usuario para promover la salud de los individuos y comunidades.



La comunicación



Proceso permanente, que integra múltiples modos de comportamiento: palabras, gestos, miradas, mímica, manejo del espacio; es un todo integrado del cual no puede aislarse una parte.

Comunicación en salud: *Definición.*



Comunicar proviene del latín

Communicare = compartir.

- ⊙ La comunicación es un **proceso** de transmisión de ideas, emociones y habilidades mediante el empleo de signos y palabras como acto de relación mediante el cual dos o más personas evocan en común un significado.
- ⊙ La comunicación tiene un **doble origen y significado**, uno más ligado a la **transmisión de información** y otro a **dialogar con otro(s)**.
- ⊙ **Proceso planificado** encaminado a **motivar a las personas a adoptar nuevas actitudes o comportamientos**. Se entiende como proceso y **vía esencial para el desarrollo de la personalidad**.

Comunicación social



Es el **proceso de interacción social que se establece a través de símbolos y sistemas de mensajes**. Es la base de las relaciones humanas. Es al mismo tiempo una forma de intención consciente de modificar al otro. Es la vía a través de la cual se expresa el pensamiento, o sea en pocas palabras es el **intercambio de información, interacción e influencia mutua**.

Comunicación en salud:



La comunicación en salud se define como "la *modificación del comportamiento humano y los factores ambientales* relacionados con ese comportamiento que directa o indirectamente *promueven la salud, previenen enfermedades o protegen a los individuos del daño*"



Formas de Comunicación

comunicación
en salud



Verbal



**No
verbal**

**Oral o
Escrita**



Formas de Comunicación

comunicación
en salud



Verbal

Características:

- ☻ *Claridad*
- ☻ *Concisión*
- ☻ *Coherencia*
- ☻ *Sencillez*
- ☻ *Naturalidad*
- ☻ *Vocabulario*



Formas de Comunicación

Características:

- *Kinésico: movimientos corporales.*
- *Tactésico: contacto corporal.*
- *Proxémico: posición y distancia del cuerpo.*
- *Paralingüístico: formas en que son dichas las palabras.*



Estudios plantean que se logra la comunicación:
55 % por el tono, 33 % por la expresión corporal, 7% por las palabras.

Canales de la comunicación:



Auditivo

Ideas y sentimientos a través de la voz.

- Claridad
- Intensidad: *Velocidad, pausas, ritmo, tono.*
- Énfasis.
- Entonación
- Pronunciación y acento.

Visual

Ideas y sentimientos a través de lo que veo y lo que ven.

- Contacto visual
- Expresión facial
- Posición del cuerpo

Táctil

Sentimientos a través de contacto físico. Muy emocional

Expresa intensidad en la relación. Palmadas, agarre del brazo, de la mano, besos, caricias...



Tipos de Comunicación



Interpersonal



Masiva

comunicación
en salud

Diferencias entre los tipos de comunicación		
Parámetros	Interpersonal	Masiva
Fuente	Es una persona.	Es una organización formal y utiliza comunicadores profesionales.
Mensaje	Único y variable	Es estandarizado y homogeneizado, para llegar a todos.
Posición comunicativa	Hay cambio de roles constantemente, el receptor se convierte en emisor y este en receptor.	La relación es unidireccional, pocas veces interactiva.
Distancia	Hay cercanía física.	Un aparato técnico organizado, interrumpe y reemplaza al contacto personal.
Tipo de relación	Simétrica y proporcionada o cercanía espacial y social.	Asimétrica, ya que el emisor usualmente tiene más recursos, prestigio, experiencia y autoridad, que el receptor.
Receptor	Es único, con respuesta impredecible y variable.	Es una gran audiencia, pero altamente predecible.
Difusión de la información.	Lenta y secuencial a través de los ciclos comunicativos.	Inmediata, extensiva, respuesta simultánea.

Niveles de la comunicación



comunicación

en salud

Micronivel

Intrapersonal - Interpersonal

Mesonivel

Intergrupual – Intragrupual

Macronivel

Institucional - Social



Micronivel

Intrapersonal - Interpersonal

Ejemplos:

- *Dos amigos conversan sobre los detalles de un juego de futbol en el que participó su equipo el domingo.*
- *EBS conversan sobre la mejor estrategia para resolver el problema de salud ambiental de la comunidad donde viven.*
- *Una joven pareja que conversa sobre la necesidad de encontrar el mejor método anticonceptivo para ellos pues no desean tener hijos.*



Mesonivel

Intergrupala – Intragrupala

Ejemplos:

- Dos Grupos Básicos de Trabajo (GBT) de un policlínico, que después de analizar la situación epidemiológica del área de salud, se sientan a confeccionar – colectivamente - un **Plan de Acción** relacionado con la campaña antivectorial.
- Los jefes de cada GBT se sientan a intercambiar ideas pero no las suyas sino las del colectivo exponiendo los criterios acordados en sus respectivos grupos.



Macronivel

Institucional - Social

- Ejemplos:
 - Los Ministros de Salud Pública de Cuba y Sudáfrica realizan reunión para valorar una estrategia acerca de como se implementará la formación de profesionales de la salud que atenderán al pueblo sudafricano, con la ayuda del pueblo cubano.
 - En una cumbre de jefes de estados se analizan las políticas, economías y cuestiones sociales de cada país.



Funciones de la comunicación

-  **Informativa comunicativa** (*Componente informativo*)
-  **Reguladora comunicativa** (*Componente interactivo*)
-  **Afectiva comunicativa** (*Componente perceptivo*)



Funciones de la comunicación

Informativa comunicativa (*Componente informativo*)

- ✓ *Intercambio de información.*
- ✓ *Se relaciona con el contenido del mensaje.*
- ✓ *Se intercambian ideas, intereses, estados de ánimos, sentimientos, disposiciones.*
- ✓ *Cada elemento que participa es un sujeto activo en la comunicación.*



Funciones de la comunicación



Reguladora comunicativa *(Componente interactivo)*

- ✓ *Relacionado con la interacción entre las personas.*
- ✓ *Se produce la organización del intercambio de acciones para alcanzar objetivos comunes.*
- ✓ *Se busca la comprensión del interlocutor.*
- ✓ *Se pone de manifiesto la influencia de un individuo sobre otro.*



Afectiva comunicativa (*Componente perceptivo*)

- ✓ *Se produce la apreciación de las características del otro.*
- ✓ *Se establece un proceso de valoración mutua donde intervienen:*
 - *las características del percibido.*
 - *las características del perceptor.*
 - *las características de la situación.*
- ✓ *Esto condiciona el surgimiento de: simpatía, rechazo y apatía.*
- ✓ *Se desarrollan los mecanismos principales en la comprensión mutua:*
 - **Empatía:** *es vista como la capacidad que tiene un individuo de ponerse en el lugar del otro. La identificación y el reflejo son formas escalonadas de empatía.*
 - **Identificación:** *se refiere a que una de las formas más sencillas de comprensión del otro es la asimilación de sí mismo a él.*
 - **Reflejo:** *en comunicación, se trata del conocimiento de cómo el otro me percibe y me comprende.*

Competencia Comunicativa



Desarrollo de habilidades comunicativas con énfasis en la capacitación para su mejoramiento.

Macrohabilidades (hablar, escuchar, leer, escribir)

Competencias o habilidades Comunicativas:



Cualidades personales:

- ❖ *Claridad en el tema a tratar*
- ❖ *Exactitud en las palabras*
- ❖ *Empatía*
- ❖ *Contacto visual*
- ❖ *Postura corporal*
- ❖ *Tranquilidad en la interacción*

Cualidades vocales:

- ❖ *Mecánica del habla*
- ❖ *Timbre de voz*
- ❖ *Dirección y acento*
- ❖ *Velocidad de las palabras*
- ❖ *Uso de pausas*
- ❖ *Entonación*

Competencias o habilidades Comunicativas:



1. Para la expresión. (transmisión de mensajes verbales y extraverbales):

1. Claridad.
2. Fluidez.
3. Originalidad.
4. Ejemplificación.
5. Argumentación.

2. Para la observación. (Orientarse a través de indicadores de conducta del interlocutor)

1. Apreciar estados emocionales.
2. Escucha atenta:
 - Escucha activa con respuestas alentadoras.
 - Actitud receptiva.
 - No adelantar conclusiones.
 - Evitar prejuicios.

3. Para la relación empática. (acercamiento emocional)

- Personalizar la relación.
- Participación del otro.
- Acercamiento afectivo.



Competencias o habilidades Comunicativas:

- Para resolver conflictos. (tentación contra valores)
- Cuatro "A": Atención, Aceptación, Análisis, Acción** apropiada.
- No atribuir al otro toda la responsabilidad.
- Control de los estados emocionales.
- Retroalimentación positiva y negociación.
- Buscar terceras posiciones de comparación.
- Revelar aspectos comunes.
- Invertir roles en la discusión



Elementos facilitadores y obstaculizadores para la Comunicación:

comunicación
en salud

FACILITAN

- *Disposición psicológica*
- *Observar al otro*
- *Expresar al otro que lo escuchas con comunicación verbal y no verbal*

OBSTACULIZAN

(Evitar caer en ellos)

- *Distraerse*
- *Interrumpir al que habla*
- *Juzgar*
- *Ofrecer ayuda o soluciones prematuras*
- *Rechazar lo que el otro esté sintiendo*
- *Contar "tu historia" cuando el otro necesita hablarte*
- *Contraargumentar*
- *El "síndrome del experto"*



Barreras Comunicativas

✓ **Ambientales:**

- Situación en la que transcurre el proceso.
- Ruidos e interferencias.
- Distancia entre los interlocutores.

✓ **Sociales:**

- Diferentes clases.
- Diferentes posiciones políticas, religiosas o profesionales.
- Diferentes generaciones.

✓ **Psicológicas:**

- Características personales de los interlocutores (timidez, extrovertido, hermetismo, retraimiento)
- Dificultades en la relación (subestimación, desconfianza, hostilidad).
- Diferencias entre actitudes y preferencias
- Estereotipos y prejuicios.

✓ **Del proceso comunicativo:**

- **Del emisor:** en la explicación, desconocimiento del interlocutor, código no común.
- **Del receptor:** imagen distorsionada del emisor y interpretación personal del mensaje.
- **Del mensaje:** Afectación de la autoestima de los interlocutores, ordenar, advertir, amenazar, sermonear, moralizar, juzgar, interrogar, desviar el diálogo.

Barreras para la Comunicación



- ❁ *Diferencias del lenguaje.*
- ❁ *Diferencias de la percepción.*
- ❁ *Falta de conocimiento.*
- ❁ *Falta de interés.*
- ❁ *Dificultad de expresión o encontrar las palabras precisas.*
- ❁ *Timidez, prejuicios.*
- ❁ *Jerarquía, estatus.*
- ❁ *Estados emocionales (pasividad, cólera, ansiedad, miedo, etc.)*



Principios necesarios para la competencia comunicativa en la elaboración de mensajes educativos

- *Veracidad.*
- *Credibilidad (argumentación sólida).*
- *Oportunidad (hacer en cada momento lo preciso).*
- *Objetividad.*
- *Simplificación (directo).*
- *Segmentación (mensaje según el destinatario).*
- *Retroalimentación (para saber el efecto del mensaje en las actitudes y conductas).*



¿Cómo diseñar un mensaje educativo eficaz?

1. *Tener una sola proposición en cada uno, es decir una sola idea.*
2. *Utilizar un lenguaje claro y directo.*
3. *Sintético. Recordar, que el tiempo del receptor, puede ser corto.*
4. *Ser original, novedoso.*
5. *Debe tener fuerza masiva. Influir en la totalidad del segmento destinatario*



Resumiendo



Resumen Final:



- Hoy estuvimos hablando sobre la **Comunicación en salud** como una de las herramientas que utiliza la promoción de salud para alcanzar sus objetivos.
- Estuvimos viendo las **formas de comunicación** y los **canales por donde nos llegan**. Apreciamos los **tipos de comunicación** y las **diferencias** entre ellas, así como los **niveles** a los cuales se da esa comunicación.
- Hablamos sobre las **funciones de la comunicación**, las **competencias y habilidades comunicativas** así como las **barreras que obstaculizan la comunicación**.

Preguntas de comprobación:



1. Mencione las funciones de la comunicación.

***R/ Informativa comunicativa ----- Componente informativo.
Reguladora comunicativa ----- Componente interactivo.
Afectiva comunicativa ----- Componente perceptivo.***

2. Diga las formas de comunicación que conoce.

R/ Verbal y No verbal.

BIBLIOGRAFÍA:



Básica

Álvarez Sintés. R Medicina General Integral. Volumen I. Salud y medicina. Parte IV. Capítulo 16. Páginas 125 a la 132.

Complementaria

Colectivo de autores. Medicina General Integral II. Selección de Temas. Primera Parte. Páginas 41-49.

Salas Perea, R. El proceso de la comunicación. Tomado del CD Diplomado en Educación Médica, Misión Barrio Adentro. 2006.

Banco de Temas para la PIS Práctica

<ul style="list-style-type: none">• Las Infecciones de Transmisión Sexual (ITS) y su prevención.	<ul style="list-style-type: none">• Estilos de vida saludables
<ul style="list-style-type: none">• Alcoholismo.	<ul style="list-style-type: none">• Infecciones respiratorias agudas
<ul style="list-style-type: none">• Hábito de fumar.	<ul style="list-style-type: none">• Accidentes en el hogar en varios grupos de edades
<ul style="list-style-type: none">• Violencia intrafamiliar.	<ul style="list-style-type: none">• Enfermedades no transmisibles
<ul style="list-style-type: none">• Protección del medio ambiente	<ul style="list-style-type: none">• Lactancia Materna
<ul style="list-style-type: none">• Obesidad	<ul style="list-style-type: none">• Alimentación y nutrición en diferentes etapas de la vida
<ul style="list-style-type: none">• Enfermedades digestivas agudas	<ul style="list-style-type: none">• Embarazo en la adolescencia
<ul style="list-style-type: none">• Enfermedades transmitidas por vectores	
<ul style="list-style-type: none">• Higiene ambiental. Cuidado del medio ambiente	
<ul style="list-style-type: none">• Prevención de enfermedades malignas	
<ul style="list-style-type: none">• Riesgos laborales	



Correo electrónico

herrera@infomed.sld.cu



Gracias por su atención