

**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:*

# **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



**Verbal**

**Oral o Escrita**



**No  
verbal**

Comunicación en  
salud



# Formas de Comunicación



**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**

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

# Niveles de la comunicación



*Micronivel*

*Intrapersonal - Interpersonal*

*Mesonivel*

*Intergrupala – Intragrupala*

*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

Comunicación en

salud

- **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.*

# Funciones de la comunicación



## **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



Comunicación en  
salud



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*





### **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:



## 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



- 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**.

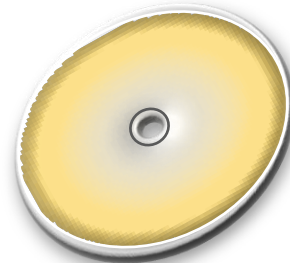
# BIBLIOGRAFÍA:

## 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.*





Correo electrónico

[herrera@infomed.sld.cu](mailto:herrera@infomed.sld.cu)



*Gracias por su atención*