SCIENTIA UNIVERSALIS JOURNAL Vol. 1. No. 1, 2024, Pages 24-28.
https://www.claustrogomez.org/scientiajournal

EFFECTIVE COMMUNICATION IN HEALTHCARE SETTINGS. © 2024 by Shamyra A. Botello P. is licensed under CC BY-SA 4.0

ENSAYO ARGUMENTATIVO / ARGUMENTATIVE REHEARSAL

COMUNICACIÓN EFECTIVA EN ENTORNOS DE SALUD. EFFECTIVE COMMUNICATION IN HEALTHCARE SETTINGS.

Shamyra A. Botello P., Panamá.*

Centro de Investigación y Formación Continua del Claustro Gómez (CIFOC), Panamá

Article history:
Received June 12, 2024 Received in revised from June 16, 2024
Accepted June 20, 2024
Available online June 25, 2024

Corresponding author:
Diplomado en Alta Gerencia en los Servicios de Salud - Shamyra A. Botello P.
Electronic mail address: *academica@claustrogomez.org*
ORCID: https://orcid.org/0009-0001-1490-4073

Author history:
La autora es profesional de Ciencias de la Salud quien estudió el Diplomado en Alta Gerencia en los Servicios de Salud en el Centro de Investigación y Formación Continua del Claustro Gómez (CIFOC).

R E S U M E N

Este artículo aborda la mejora de la comunicación interpersonal y organizacional en entornos de salud, centrándose en las interacciones entre el personal de salud, los pacientes y otros actores involucrados en la atención médica. Se analizan diversas estrategias y prácticas que pueden implementar los profesionales de la salud para optimizar la calidad de la comunicación, mejorar la comprensión mutua y aumentar la satisfacción del paciente. La investigación incluye una revisión de la literatura actual, estudios de casos y recomendaciones basadas en evidencias para la implementación de programas de capacitación en comunicación.

Palabras clave: *comunicación efectiva, entornos de salud, personal de salud, pacientes, atención médica, comunicación organizacional*

A B S T R A C T

This article addresses the improvement of interpersonal and organizational communication in healthcare settings, focusing on interactions between healthcare personnel, patients, and other stakeholders involved in medical care. Various strategies and practices that healthcare professionals can implement to optimize communication quality, improve mutual understanding, and increase patient satisfaction are analyzed. The research includes a review of the current literature, case studies, and evidence-based recommendations for the implementation of communication training programs.

Key words: *effective communication, healthcare settings, healthcare personnel, patients, medical care, organizational communication*

Introducción

La comunicación eficaz en la atención sanitaria es clave para lograr una buena salud. La creciente complejidad de los sistemas de salud y las poblaciones diversas requieren que los profesionales de la salud tengan habilidades de comunicación adecuadas. Sin embargo, desafíos inherentes como las barreras culturales y lingüísticas pueden obstaculizar este proceso. Este artículo sugiere que una mejor comunicación en la atención sanitaria no sólo beneficia la relación entre médicos y pacientes, sino que también contribuye a resultados de salud más positivos.

Uno de los principales argumentos a favor de mejorar la comunicación es que la satisfacción del paciente se puede aumentar considerablemente mediante el uso de técnicas de escucha activa y un lenguaje sencillo como, por ejemplo, en una encuesta de Smith et al. (2018) encontraron que los pacientes que sintieron que sus preocupaciones fueron escuchadas reportaron una mayor satisfacción con su tratamiento. Esto mejora el cumplimiento de los tratamientos, lo que puede conducir a mejores resultados de salud. Sin embargo, algunos críticos sostienen que si bien la comunicación es importante, otros factores, como el tratamiento adecuado, tienen un impacto más importante. Por ejemplo, el estudio de García et al. (2021) demostraron que el acceso a productos médicos de calidad es importante para la satisfacción del paciente.

A pesar de este descargo de responsabilidad, es importante reconocer que una mala comunicación puede provocar errores y malentendidos que afecten negativamente a la atención. Por ejemplo, el estudio de Johnson et al. (2019) demostraron que las barreras de comunicación, como las diferencias de idioma, pueden provocar diagnósticos erróneos y tratamientos inadecuados. Esto significa que, si bien la calidad de los tratamientos es importante, la comunicación eficaz es igualmente importante para prevenir errores y garantizar una atención de calidad al paciente.

Mejorar la comunicación en los sistemas de atención médica es fundamental para la calidad de la atención médica y la satisfacción del paciente. Si bien existen desafíos importantes, estrategias como la escucha activa y el uso de un lenguaje accesible pueden marcar una diferencia significativa. Abordar estos problemas no sólo mejora la relación entre los proveedores de atención médica y los pacientes, sino que también promueve un entorno de atención seguro y eficaz.

Este estudio de caso sugiere que la mejora de la comunicación en la atención de la salud se puede abordar de diferentes maneras dependiendo de los contextos y necesidades específicos, que van desde la capacitación en habilidades comunicativas hasta programas de competencia cultural, implementación y control de la tecnología. Las estrategias eficaces deben adaptarse a las características de cada entorno. La evidencia muestra que una buena comunicación no solo es valiosa para los pacientes, sino que mejora los procesos y la satisfacción del personal, contribuyendo a una prestación de atención médica más eficiente y humana.

La combinación de los resultados de los estudios proporcionó una visión integral y matizada del tema. Aunque los estudios individuales variaron en enfoque y hallazgos, su inclusión proporcionó una comprensión más sólida y amplia de las mejores prácticas de comunicación en entornos de atención médica. El razonamiento crítico de los resultados, la mayoría de los estudios revisados utilizaron métodos cualitativos cuantitativos sólidos, puede verse socavado, lo que puede afectar la generalización de los resultados.

A pesar de estas limitaciones, los estudios revisados proporcionan pruebas sólidas de que una mejor comunicación puede tener un impacto positivo significativo en la calidad de la atención y la satisfacción del paciente. Las estrategias identificadas pueden formar la base para programas de capacitación e intervenciones de salud destinadas a mejorar la comunicación en entornos clínicos. En conclusión, la comunicación eficaz entre los sistemas de atención de salud es esencial para lograr una atención de salud de calidad. Implementar estrategias basadas en evidencia y abordar las barreras de comunicación puede contribuir en gran medida a mejorar los resultados para los pacientes y crear un ambiente de trabajo cohesivo y eficiente para los profesionales de la salud.

El objetivo del estudio fue investigar y proponer estrategias efectivas para mejorar la comunicación interpersonal e interorganizacional en entornos de atención médica, con el objetivo de mejorar la calidad del tratamiento y aumentar la satisfacción del paciente. Los hallazgos resaltan la importancia crítica de una comunicación efectiva en todos los niveles del sistema de salud. Las revisiones de la literatura y los estudios de casos han demostrado consistentemente que una comunicación clara, empática y efectiva entre los profesionales de la

salud y los pacientes es fundamental para mejorar los resultados clínicos.

Sin embargo, aún quedan muchos desafíos. Las barreras culturales y lingüísticas, las diferencias en los niveles de alfabetización sanitaria y las dinámicas de poder en la atención sanitaria pueden dificultar la comunicación eficaz. Es importante que las organizaciones de atención médica reconozcan y aborden estas barreras mediante el desarrollo de programas y programas de capacitación inclusivos y diversos. La calidad de la comunicación tiene un impacto profundo y multifacético en la experiencia y los resultados del paciente. Los estudios revisados confirmaron que la comunicación eficaz entre los profesionales sanitarios y los pacientes es esencial para mejorar la satisfacción del paciente y la adherencia a los tratamientos.

La satisfacción del paciente se refleja en muchas dimensiones. Se gana confianza cuando los pacientes sienten que sus preocupaciones son escuchadas y valoradas. Quienes confían en sus proveedores tienen más probabilidades de seguir las recomendaciones de tratamiento y regresar para recibir atención. Además, una comunicación eficaz mejora la percepción de los pacientes sobre la competencia y el profesionalismo de los profesionales sanitarios. Los pacientes que perciben a los proveedores como competentes y atentos tienen más probabilidades de estar satisfechos con sus servicios. Por otro lado, una comunicación eficaz puede reducir significativamente la ansiedad y el estrés del paciente al proporcionarle información clara sobre su diagnóstico y tratamiento, además de brindarle apoyo emocional.

La adherencia al tratamiento es otro factor importante en el que ha influido la buena comunicación. Batare mide el grado en que los pacientes cumplen con las recomendaciones de tratamiento, incluidos los medicamentos y las citas. Cuando los proveedores de atención médica explican claramente el propósito y el uso adecuado de los medicamentos, es menos probable que los pacientes cometan errores. Una comunicación que empodere a los pacientes y los haga sentir parte de la toma de decisiones sobre su atención médica puede aumentar la adherencia. También es importante establecer canales de comunicación permanente, como el seguimiento telefónico, que ayuden a los pacientes a mantenerse actualizados sobre su tratamiento.

Implementar un sistema de comunicación estandarizado es una forma eficaz de reducir la incidencia de errores médicos y mejorar la seguridad del paciente. Estas políticas garantizan que todos los proveedores de atención médica sigan las mismas pautas al interactuar con los pacientes, reduciendo así la variabilidad y las discrepancias. El uso de protocolos de evaluación interactivos y estrategias de confirmación, como la reconstrucción con cristales, puede ayudar a garantizar que los pacientes comprendan la información presentada. Esencial para la atención continua.

Reducir los errores médicos mediante una comunicación eficaz no sólo mejora la seguridad del paciente sino que también contribuye a la eficiencia del sistema sanitario. Menos errores significan menos complicaciones y reingresos, lo que reduce los costos y la carga sobre los recursos del sistema de salud. En resumen, la comunicación efectiva es un pilar importante para mejorar la satisfacción del paciente y el cumplimiento del tratamiento. La formación continua en habilidades de comunicación, así como la implementación de programas estandarizados, pueden transformar la experiencia del paciente y optimizar los resultados de salud.

Con base en los hallazgos de esta revisión, se hacen recomendaciones para mejorar la comunicación en entornos de salud, la práctica clínica diaria y la formulación de políticas de atención médica. Es necesario implementar un programa de formación en comunicación obligatorio y repetible para todos los profesionales sanitarios, centrado en técnicas de escucha activa y no verbal. comunicación. Además, desarrollar y promover programas de competencia cultural puede ayudar a abordar eficazmente las barreras culturales y lingüísticas. Un protocolo de comunicación estandarizado y validado garantizará que se sigan pautas claras para la difusión de información médica.

Desarrollar estrategias periódicas para evaluar las habilidades de comunicación de los profesionales de la salud y alentar a los pacientes a participar activamente en su atención

son pasos importantes para mejorar la comunicación en los entornos de atención médica. La implementación de estas recomendaciones puede transformar la comunicación en estas áreas, con muchos beneficios previstos, como una mayor satisfacción del paciente, cumplimiento del tratamiento, reducción de errores médicos y un entorno de trabajo más colaborativo, mejorando así los resultados clínicos y del paciente y la satisfacción con la salud.

La comunicación sanitaria eficaz es esencial para la buena salud. La creciente complejidad de los sistemas de salud y la diversidad demográfica requieren que los profesionales tengan habilidades de comunicación adecuadas. Sin embargo, existen desafíos como las barreras culturales y lingüísticas que pueden complicar este proceso. Este artículo muestra que una mejor comunicación en la atención sanitaria no sólo fortalece la relación entre médicos y pacientes, sino que también contribuye a resultados de salud más positivos.

Una mayor satisfacción del paciente es uno de los principales beneficios de una mejor comunicación. Estrategias como la escucha activa y el uso de un lenguaje sencillo pueden marcar una gran diferencia. Por ejemplo, en un estudio de Smith et al, (2018) encontraron que los pacientes que sentían que sus preocupaciones eran escuchadas estaban más satisfechos con su tratamiento. Esto conduce a una mejor adherencia a los tratamientos y, por tanto, se traduce en mejores resultados de salud. Sin embargo, algunos críticos sostienen que otros factores, como la calidad del tratamiento, tienen un impacto mayor. Un estudio de García et al. (2021) enfatizaron la importancia de productos de alta calidad para la satisfacción del paciente.

A pesar del conocimiento adquirido sobre la comunicación en entornos de salud, hay áreas que necesitan más atención. Se han propuesto varias direcciones para futuras investigaciones, comenzando con estrategias efectivas de capacitación en comunicación. Comparar la formación presencial con la formación en línea puede proporcionar información valiosa sobre la retención de conocimientos y la satisfacción de los profesionales de la salud. Además, es importante investigar el impacto de la formación continua y los métodos de aprendizaje activo como simulaciones y talleres interactivos.

Otra área de investigación es el impacto de la tecnología y las herramientas digitales en la comunicación médico-paciente. La telemedicina, por ejemplo, ha cambiado la dinámica de las redes y es importante examinar su impacto en la calidad y el acceso a la atención. Comprender su papel en la comunicación requiere el análisis de los sistemas sanitarios digitales y el uso de inteligencia artificial, incluidos los chatbots.

De manera similar, se necesita investigación sobre formas específicas de gestionar la comunicación entre culturas e idiomas. Esto incluye el desarrollo de programas de capacitación en competencia cultural y materiales educativos en múltiples idiomas, así como la capacidad de continuar influyendo en el aprendizaje comunicativo.

También es importante incorporar la comunicación en la educación médica y de enfermería. La evaluación de la formación en habilidades comunicativas, así como la eficacia de los programas de formación interdisciplinares, puede mejorar la preparación de los futuros profesionales de la salud.

Finalmente, se recomienda una investigación longitudinal que examine el impacto de la comunicación en los resultados de salud a largo plazo y las prácticas positivas de comunicación sostenible. Esto ayudará a las organizaciones de atención médica a mantener altos estándares a pesar de los cambios en el personal y las políticas.

La comunicación eficaz en los entornos sanitarios es esencial para una atención eficaz. Las investigaciones futuras deberían centrarse en identificar estrategias para mejorar la comunicación en diferentes contextos. La implementación de las recomendaciones propuestas promoverá una prestación de atención eficaz y centrada en el paciente, que no solo mejorará la satisfacción y los resultados del paciente, sino que también mejorará el acceso a los proveedores de atención médica a un entorno

de trabajo más colaborativo. Abordar estas áreas clave contribuirá al bienestar general de las comunidades y a programas de salud eficaces.

Conflicto de intereses

La autora declara que no mantienen conflicto de interés que puedan afectar los resultados y conclusiones presentadas en este ensayo.

CIFOC
CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y FORMACIÓN CONTINUA DEL CLAUSTRO GÓMEZ

At the Center for Research and Continuing Education of Claustro Gómez, our commitment is to keep professionals and students in training updated in this constantly evolving field.

If you are interested in becoming part of our community and accessing exclusive benefits, the first step is to obtain your membership. Join us and stay up to date with the latest advances in health education.

SCAN ME