

IX Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología
XXIV Jornadas de Investigación XIII Encuentro de Investigadores en Psicología
del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos
Aires, 2017.

Análisis de la comunicación hospitalaria en el área de internación clínica médica del hospital mi pueblo de Florencio Varela.

Quiroz Chura, Anahi Belen.

Cita:

Quiroz Chura, Anahi Belen (2017). *Análisis de la comunicación hospitalaria en el área de internación clínica médica del hospital mi pueblo de Florencio Varela. IX Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXIV Jornadas de Investigación XIII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-067/116>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/eRer/mtn>

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN HOSPITALARIA EN EL ÁREA DE INTERNACIÓN CLÍNICA MÉDICA DEL HOSPITAL MI PUEBLO DE FLORENCIO VARELA

Quiroz Chura, Anahi Belen

Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires. Argentina

RESUMEN

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 la semana del 15 al 19 de Mayo de 2017. **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.). **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).

Palabras clave

Comunicación Hospitalaria, Señalización Hospitalaria, Comunicación interna, Hospital Mi Pueblo

ABSTRACT

ANALYSIS OF HOSPITAL COMMUNICATION IN THE MEDICAL CLINIC AREA OF THE HOSPITAL MI PUEBLO OF FLORENCIO VARELA

Objective: To analyze the situational perspective of the communication between the health personnel (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).

Key words

Hospital Communication, Hospital Signage, Internal communication, Hospital Mi Pueblo

BIBLIOGRAFÍA

- Aguerreberre, P. M. (2012). El valor estratégico de la comunicación interna hospitalaria. *Revista de Comunicación y Salud*, 2(1), 19-28.
- Díaz, H., & Uranga, W. (2012). Comunicación para la salud en clave cultural y comunitaria. *Revista de Comunicación y Salud*, 1(1), 113-124.
- Poccini, M. T. (2010). La señalización como indicador de calidad en hospitales. En *Actas de Periodismo y Comunicación* (Vol. 1).