

**FILIAL DE CIENCIAS MEDICAS
"HAYDEE SANTAMARIA CUADRADO"
MANZANILLO-GRANMA**

Instrucción comunicativa en Salud: Una experiencia con secretarias de sala y personal de contacto.

Health's Communicative Instruction. An experience with secretaries and personal contact.

Alfredo Antonio Hidalgo Noriegaⁱ; Aracelis Patricia Reyes Castilloⁱⁱ; María del Pilar Oliva Magañaⁱⁱⁱ; Victoria Leyva Rodríguez^{iv}.

Resumen

El presente trabajo trata lo relacionado con la instrucción en materia de comunicación y su importancia para obtener servicios de la mejor calidad en entidades de salud.

Este estudio, el cual se realiza a manera de experiencia inicial en el hospital "Celia Sánchez Manduley" se lleva a efecto con el personal de contacto y secretarias de sala de esta institución y parte de la problemática relacionada con el mejoramiento de la competencia comunicativa de los obreros señalados en busca de mejores servicios que brindan la posibilidad de un mejor desempeño integral, por lo que se plantea el objetivo de aplicar una estrategia de capacitación que, eleve el nivel de instrucción comunicativa. El lugar central de la estrategia lo tuvo la impartición de dos programas concebidos al efecto: "Nociones de Psicología, Relaciones interpersonales" y "Relaciones Públicas" (Curso Elemental). Se aplicó un examen inicial de competencia comunicativa para identificar necesidades específicas de aprendizaje, así como métodos empíricos de investigación: entrevistas individuales, cuestionario a usuarios y guía de observación. Todo esto se repitió al concluir las acciones capacitantes, obteniéndose resultados muy favorables.

Descriptores DeCS: COMUNICACIÓN EN SALUD; CAPACITACIÓN EN SERVICIO; CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD

Abstract

This research is about the communicative instruction and its importance to obtain the best quality service in public health centers. This study is performed in the experimental way at Celia Sanchez Manduley hospital and it is carried out with secretaries and the personnel of this institution. The problem of this research is related to the improvement of communicative competence of workers looking for better services in order to obtain an integral fulfilment. That is the reason why it is proposed to apply a training strategy to increase the communicative instruction level. The main part of the strategy was the application of two programs for this purpose: Psychology Notions and Interpersonal and Public Relations (Elementary Course). It was applied an initial exam of communicative competence to identify specific learning needs, such as

empirical research methods like individual interviews, questionnaires to users and an observation guide. Everything was repeated after the training actions, obtaining favorable results.

KEY WORKS: Health Communication; Inservice Training; Quality of Health Care

Introducción

Nuestro país se ha dado a la tarea de desarrollar los servicios de Salud en su máxima expresión, para lo cual ha emprendido la creación de instituciones de excelencia. A los aspectos de carácter material que debe resolverse para llegar al señalado estatus, se añaden aquellos de carácter subjetivo relacionado con los conocimientos, las relaciones interpersonales y esmerada atención al usuario por el que en nuestro caso se entiende el paciente, sus familiares, acompañantes y visitante.

Basándonos en lo anteriormente expuesto, formulamos el siguiente problema científico: ¿Cómo elevar la instrucción comunicativa del personal de contacto y secretarias de sala del hospital "Celia Sánchez Manduley", habilitando en tal sentido para la presentación de mejores servicios?

Partiendo del problema científico planteado, el objetivo de la investigación lo constituye la competencia comunicativa del personal antes mencionado: y su elevación a través de la puesta en práctica de una estrategia de capacitación concebida a tal efecto.

Abordamos este trabajo para dar respuesta al problema científico planteado en relación con nuestro objetivo de investigación: aplicar una estrategia de capacitación que permita elevar la competencia comunicativa del personal de contacto y secretarias de sala del hospital "Celia Sánchez Manduley" para lograr un mejor desempeño.

Declaramos como campo de acción la instrucción comunicativa del personal antes señalado del citado hospital, para elevar su competencia en tal sentido.

Nos planteamos entonces, a manera de hipótesis, que la puesta en práctica de una estrategia de capacitación para elevar el nivel de instrucción comunicativa del personal antes señalado es una vía para coadyuvar al logro de mejores servicios.

Métodos

Mediante la aplicación de exámenes de competencia comunicativa, fueron diagnosticadas las necesidades de aprendizaje en materia de comunicación interpersonal del primer grupo seleccionado, conformado por secretarias de sala y personal de contacto 40 en total y fue a este grupo al que se le aplicó la estrategia de

capacitación para elevar su competencia comunicativa; antes de lo cual les fue aplicada una entrevista individual; así como cuestionario a usuarios para conocer la calidad del desempeño comunicativo y una guía de observación en función del desempeño integral.

Una vez concluidas las acciones capacitantes fueron aplicados nuevamente los métodos empíricos de investigación en relación con los integrantes del grupo conformado. Los exámenes para evaluar la competencia comunicativa tanto al inicio como al final, fueron calificados mediante la escala de 2; 3; 4; y 5 puntos respectivamente para los resultados correspondientes a mal, regular, bien y excelente. El lugar central de la estrategia de capacitación en materia de comunicación interpersonal esencialmente, lo tuvo la impartición de dos programas concebidos al efecto: "Nociones de Psicología y Relaciones Interpersonales" y "Curso Elemental de Relaciones Públicas". Por su interrelación, se eligió un núcleo básico de cada materia y fueron evaluados ambos programas como una disciplina integral aunque, lógicamente en cada caso se efectuaron evaluaciones de carácter sistemático y parcial. Se efectuó también un examen para evaluar el desempeño en materia de comunicación interpersonal con el usuario, el cual se llevó a cabo en diferentes momentos, sin previo aviso, en el propio puesto de trabajo y mediante una guía de observación conformada previamente a tal efecto como un instrumento más, la cual devino, además de método empírico de investigación, un instrumento evaluativo de la parte aplicada del proceso capacitante.

Resultados

Del examen inicial de competencia comunicativa se obtuvo como resultado que sólo 4 obreras resultaron aprobadas, lo que representa el 10% con respecto a las 40 examinadas; de ellas 1 obtuvo calificación de Bien (4 puntos) y las 3 restantes de Regular (3 puntos); lo que implica un 2,5% de calidad.

De la entrevista individual inicial resultó que ninguna de las entrevistadas conocía los estilos, funciones, mecanismos ni barreras de la comunicación, aunque todas le atribuyeron cierta importancia al proceso en relación con sus funciones laborales pero de forma no muy clara y en todos los casos redujeron comunicar sólo a informar y ni este último término resultó estar muy claro.

Del cuestionario inicial a usuarios se obtuvo que de los 100 encuestados sólo 48 se mostraron satisfechos con el aspecto subjetivo del servicio recibido.

Del examen final de competencia comunicativa se obtuvo como resultado que 38 obreras resultaron aprobadas, lo cual representa 95% con respecto a las 40 examinadas; de ellas 6 obtuvieron calificación de Excelente (5 puntos); 22 concluyeron con evaluación de Bien (4 puntos) y 10 culminaron con calificación de Regular (3 puntos); esto significa un 70% de calidad.

De la entrevista individual conclusiva resultó que todas las entrevistadas mostraron conocimientos en relación con estilos, funciones, mecanismos y barreras de la comunicación; aunque se constataron deficiencias, a veces apreciables, entre algunas cursistas incluso dos cursantes que no resultaron inicialmente aprobadas habían adquirido algunos conocimientos no sistematizados sobre el tema en cuestión. La importancia del proceso comunicativo en relación con las funciones específicas de cada quien, en todos los casos fue objeto de intervenciones y respuestas atinadas aunque en unos casos más precisas, completas y empleando un vocabulario técnico de mayor amplitud que en otros.

Del cuestionario conclusivo a usuarios se obtuvo esta vez que, de los 100 encuestados: 62 se mostraron plenamente satisfechos con el aspecto subjetivo del servicio recibido, mientras que 18 resultaron estarlo medianamente, en tanto 20 personas no mostraron satisfacción alguna en relación con la arista subjetiva del servicio recibido.

Al evaluar, mediante guía de observación, el desempeño sólo 2 cursistas conformaron dificultades en la práctica de la comunicación interpersonal con el usuario.

Conclusiones

1. Pese a los ingentes esfuerzos y cantidad de recursos que el gobierno dedica al sistema de salud en función de que el pueblo reciba las mejores atenciones, existe una parte nada despreciable del personal implicado desprovista de actitudes para una comunicación asertiva.
2. Se conformó e implementó una estrategia de capacitación dirigida a la instrucción comunicativa del personal paramédico del hospital "Celia Sánchez Manduley" y la misma se aplicó a secretarías de sala y personal de contacto de dicho centro.
3. La elevación de la competencia comunicativa del personal beneficiado por las acciones capacitantes, implicó un incremento importante del nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el trato dispensado durante el servicio recibido en áreas seleccionadas para iniciar nuestro estudio.

4. En nuestra experiencia con secretarías de sala y personal de contacto, la instrucción comunicativa en salud resultó ser una vía para coadyuvar al logro de mejores servicios, al completar la formación de dicho personal, en muchos casos empírica con el elemento potencial más significativo para su desempeño eficiente.
5. La guía de observación resultó instrumento indispensable para evaluar el desempeño en materia de comunicación interpersonal.

Referencias Bibliográficas

1. Álvarez Sintés R. Temas de Medicina General Integral. Vol. I Salud y Medicina 2da edición. ECIMED, La Habana, 2004.
2. Bello Dávila Z, Casales Fernández JL. Psicología Social. ECIMED, La Habana, 2006.
3. Borroto Cruz R, Aneiros Riba R. La comunicación humana y la calidad de la atención médica. En Acosta Sariago JR. Bioética desde una perspectiva cubana. La Habana: Centro Félix Varela, 1998. p. 112-123.
4. Colectivo de Autores. Manual de Relaciones Públicas: Félix Varela, La Habana, 2002.
5. Colectivo de Autores. Psicología para educadores: Pueblo y Educación, Ciudad de la Habana, 1995.
6. Colectivo de Autores. Introducción a la Medicina General Integral. ECIMED, La Habana, 2004.
7. Colectivo de Autores. Selección de lecturas sobre Psicología. Curso de formación de Trabajadores Sociales, s/f.
8. González Castro V. Profesión comunicador: Pablo de la Torriente, La Habana, 1989.
9. González Serra D, Rodríguez García M, Imbert Stable N. (compiladores) Psicología Educativa: Pueblo y Educación, Ciudad de la Habana, 2004.
10. Torroella González-Mora G. Aprender a convivir: Pueblo y Educación, Ciudad de la Habana, 2002.

ⁱ Profesor Asistente de Psicología.

ⁱⁱ Profesor Asistente de Comunicación y Salud.

ⁱⁱⁱ Profesor Asistente de Psicología.

^{iv} Profesora Instructora de Psicología y Pedagogía