

# **La Universidad en Instituciones de salud. Ámbito de prácticas para la Extensión y la Formación Profesional en Comunicación social**

Jorge Luis Olivares<sup>1</sup> y Anabel Pascual<sup>2</sup>

1- Profesor titular de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales UNLPam. Investigador Categoría I UNLPam. Integrante del Banco de Evaluadores de Extensión UNLPam. Doctor en Medicina (UNLP). Profesor en Medicina egresado de la Facultad de Ciencias Psicológicas y Pedagógicas de la Universidad del Museo Social Argentino (U.M.S.A). Jefe del departamento de Docencia e Investigación del Hospital Dr. Lucio Molas (Ministerio de Salud de la provincia de La Pampa).

2- Profesora Adjunta de la Facultad de Ciencias Humanas (UNLPam) y JTP Departamento de Ciencias Sociales (UNDAV). Licenciada en Comunicación social. Especialista en divulgación científica. Maestrando en Planificación y gestión de procesos comunicacionales. Integrante del Banco de Evaluadores de Extensión e Investigador cat. V de la Universidad Nacional de Avellaneda (UNDAV)

***“La Universidad, como institución inteligente, debe anticiparse a los problemas de su realidad histórica”***

***J. O. Castro***

### **Diagnóstico que origina la participación de la Universidad en la Institución Hospitalaria**

El Hospital Dr. Lucio Molas, perteneciente al Ministerio de Salud de la provincia de La Pampa, cuenta con el Departamento de Docencia e Investigación el cual tiene como objetivo generar un espacio de acciones humanísticas y formativas científicas, para los integrantes del equipo de salud del Hospital, comprendido por 845 personas en planta permanente.

El Departamento cuenta con un Área de Comunicación y Extensión a la Comunidad, la cual brinda formación continua y recepción a consultas de pacientes a distancia. Las diversas acciones de comunicación científica como ateneos, conferencias y cursos, se realizan mediante Telemedicina.

La atención de consultas a pacientes que se encuentran en el interior de La Pampa e interconsultas con el Hospital Garrahan de Buenos Aires, se realizan a través de la Oficina de Comunicación a Distancia (OCD). Este servicio de socialización científica virtual y de consultas diferidas llega actualmente a 17 centros de salud de las 5 zonas sanitarias del Ministerio de Salud de la provincia, brindando la posibilidad de acceder a la formación continua in situ de todo el equipo de salud y evitar el traslado a centros de mayor complejidad en la provincia o fuera de ella por parte de los pacientes, sin afectar así su vida cotidiana.

### **Problema que origina el pedido de colaboración del Hospital a la Universidad**

El nosocomio Dr. Lucio Molas es la institución de salud de la provincia donde se ofrecen los servicios de mayor complejidad por ser un Hospital Interzonal General de adultos y pediátricos.

Desde el Departamento de Docencia e Investigación se propuso investigar si los integrantes de la institución hospitalaria y de aquellos lugares que contaban con O.C.D, conocían las propuestas comunicacionales y educativas con las que contaban. Mediante entrevistas informales y entrecruzamiento de datos se detecta que integrantes del Hospital y de otros Centros de Salud afirman que no conocían o que no se llegaba a todos los usuarios del sistema hospitalario. Además, se determinó que no hay espacios de comunicación hospitalaria, excepto la página del Ministerio de Salud, aunque a la misma la conocen prioritariamente profesionales de la salud y no el público en general.

El diagnóstico institucional al que se arriba es que el Hospital Dr. Lucio Molas carece de un adecuado sistema de comunicación interno, para los empleados de la institución, y externo que pueda llegar a la población destinataria.

Esta información se transformó en un problema a resolver para poder cumplir con la propuesta de capacitación institucional elevada a las autoridades del Hospital Dr. Lucio Molas y al Ministerio de Salud, que contemplaba a centros de atención de menor complejidad a través de Telemedicina y de información de servicios a la comunidad.

Emerge como hipótesis que la planta hospitalaria y otros centros de salud de la provincia de La Pampa, no conocen los servicios de O.C.D y Telemedicina que se brindan desde el Hospital Dr. Lucio Molas y otros centros, por lo que no son utilizados para la formación laboral ni para la atención de pacientes, desconociendo además que pueden evitar trasladarse por consultas y resolver las mismas por vía virtual o Telemedicina.

Se solicita autorización a las autoridades de la institución hospitalaria para hacer contacto con la Universidad y pedir colaboración, acción que recibió el apoyo del Departamento de Capacitación y Desarrollo Humano del Ministerio de Salud de la provincia. De esta manera se estableció contacto con la carrera de Comunicación Social de la UNLPam, con la cual se genera una propuesta de formación profesional y de extensión, cuyos resultados se presentan en este artículo.

## Aspectos teóricos

Las acciones de extensión universitaria han dado un giro a partir de las propuestas que abogan por una *“relación Universidad-Sociedad estrecha”* (Carlos Tunerman, 2000), a las cuales se adhiere desde distintas acciones gestionadas por la Secretaría de Cultura y extensión de la Universidad Nacional de La Pampa (UNLPam).

La Reforma Universitaria de 1918 propone *“vincular la Universidad al pueblo”* con un trabajo extramuros en donde lo social tenga una fuerte impronta en la formación del estudiante universitario latinoamericano.

Este accionar de prácticas de extensión conlleva a conocer las problemáticas de la comunidad y ayudar a resolverlas, produciendo en ambos (Universidad y comunidad) beneficios que a decir de Alicia R. W. de Camilloni (Camilloni, 2015) son explicados desde la reciprocidad. A decir de de Camilloni (Camilloni, 2015) *“La comunidad aporta temas reales para el trabajo académico universitario, contribuyen a definir agendas para la investigación y estimulan un aprendizaje significativo y auténtico en los estudiantes. Para la comunidad, el beneficio consiste en obtener respuestas y colaboración para la solución de algunos de sus problemas e, igualmente, que algunos de sus miembros incorporen, también, por la vía de estas experiencias, conocimientos nuevos para identificar y solucionar situaciones que requieren su especial atención”*.

Para la UNLPam, las prácticas comunitarias se transforman en un campo de docencia, extensión e investigación para la construcción del conocimiento, que autores como Tomassino A (2011) y Castro J.O (2015) lo consideran *“un nuevo acto educativo o en un nuevo tiempo y espacio pedagógico”*. Este espacio educativo, facilita el *“diálogo permanente entre docencia, investigación y extensión, en donde cada una se retroalimenta constantemente de la otra, enriqueciendo así la relación docente-alumno, docente-formación continua, alumno-universidad-sociedad, universidad-entorno, universidad- sistema educativo, universidad-desarrollo”* (Tomassino A, 2011).

Las prácticas de extensión interpelan socialmente y comprometen a los extensionistas desde la ética, brindando la posibilidad de aplicar conocimientos de manera interdisciplinaria entre las ciencias de la salud y las sociales (Cecchi, Lakonich, Perez,

Rotstein, 2008). Es en el espacio de prácticas donde la enseñanza y aprendizaje cobra sentido cuando los estudiantes a partir de la observación e intervención metodológica describen las problemáticas, realizan contratos sociales con diversas instituciones y generan respuestas para promover soluciones en diferentes contextos culturales (Cecchi, Lakonich, Perez, Rotstein, 2008). Como docentes hemos elegido desarrollar la función de Extensión en el terreno de las Prácticas Comunitarias mediante un modelo de enseñanza y aprendizaje basado en la experiencia. Esta forma de docencia y aprendizaje experiencial genera en los estudiantes espacios para aprender haciendo (Kolb D, 2001, Camilloni, A R. W, 2015).

La UNLPam acorde con este cambio de paradigma de enseñanza-extensión-investigación, ha promulgado la Disposición 297/11 donde se indica hacer efectivo el programa de Práctica Profesional comunitaria a partir del corriente año. De esta manera, propone al igual que otras Universidades, jerarquizar a decir de Tommassino (Tommassino, 2011) otros modelos de enseñanza y aprendizaje. En esta Disposición, el Consejo Superior de la UNLPam deja a criterio de los docentes la búsqueda de estrategias a desarrollar en el campo de las prácticas comunitarias y los créditos que solicitará a cada Facultad para que se entreguen a los estudiantes.

Otro aspecto a tener en cuenta para la Extensión es que las tareas deben ser conocidas en el marco de la Universidad pero también volcadas hacia la sociedad (Tunnerman C, 2000), y éste es uno de los postulados de la Secretaría de Cultura y Extensión de la UNLPam con sus propuestas de divulgación científica (Castro, J O, 2015).

La experiencia de comunicación en extensión que posee el Departamento de Docencia e Investigación se basa en informar y prevenir problemas de salud que involucran a la comunidad y, a partir de la evaluación de las tareas de extensión realizadas en nuestras Cátedras, hemos comprobado que los estudiantes involucrados en Practicas Comunitarias de Extensión salen fortalecidos en su formación profesional (Olivares J L y col. 2014; 2016).

## **Articulación de la formación profesional en comunicación en instituciones de salud**

El interés en el desarrollo de este artículo se enfoca en el uso social de la comunicación en instituciones de salud.

El Hospital Dr. Lucio Molas es una institución de servicios de salud y a diferencia de otras empresas que tienen como cometido perseguir valores económicos (Martin F, 2010), persigue valores sociales y técnicos que permitirán satisfacer la necesidad de sus usuarios en el que medio que interactúa con ética profesional. El otro objetivo de la institución es la investigación acción de las acciones que se desarrollan en sus instalaciones para mejorar sus servicios. Por lo cual, se realizó la experiencia comunicacional en esta institución con la aprobación de sus directivos que jerarquizan en su misión y visión los valores sociales y tecnocientíficos al servicio y bienestar de la comunidad pampeana en la salud-enfermedad.

Interesa definir aquí a la gestión de la comunicación institucional desde la comunicación estratégica, entendida como un proceso participativo que permitirá trazar una línea de propósitos que determinen el cómo se pretende lograr los objetivos. Asimismo el proceso de comunicación entendido de esta manera, debe comprometer a la mayoría de los actores protagonistas, ya que su legitimidad y el grado de adhesión dependerán en gran medida del nivel de participación con que se implemente (Muriel M L y Rota G, 1980). Por su parte, Petracci (Petracci M, 2015) se refiere a que *“en una institución de salud, lo comunicacional está presente en la relación médico-paciente, en el contenido de la comunicación sobre prevención, en la comunicación en el interior de un equipo de salud, o en los efectos de la inclusión de un profesional de la comunicación”*. Esta comunicación institucional se realiza de modo organizada y va dirigida a personas y grupos del entorno social donde se realiza la actividad y tiene como objetivo establecer relaciones de calidad entre la institución y los usuarios con quienes se relaciona adquiriendo una notoriedad social e imagen pública adecuada a sus fines y actividades. Por lo cual, la comunicación interna no solo es un modo de relacionarse con los integrantes de una institución sino además el clima que genera y la trasmisión de las acciones de salud que se realizan hacia el exterior (Edilson Bustamante, 2012). El autor (Edilson Bustamante, 2012) propone un

modelo de comunicación interna para promoción de la salud, llamado el modelo de las “seis íes” en el que se incluye: identificación, información, integración, imagen, instrucción e investigación.

La comunicación institucional estratégica debe considerar la imagen real de la institución, la que ofrecen en actos y sentidos discursivos sus integrantes y la percibida por los usuarios al sistema de salud. Debe generar una imagen (lo más compartida posible) de lo que se desea representar para poder gestionarla y que la sociedad construya en su imaginario una imagen formal y planificada de lo institucional (Muriel M L y Rota G, 1980). Asimismo, acordamos con Martín G (2010) en que *“la comunicación externa es a la vez una extensión de la comunicación interna”*.

En la actualidad existe la necesidad de diversas instituciones gubernamentales en diagnosticar y participar en los acontecimientos relacionados con la salud y enfermedad que afectan a las personas, en gran parte debido a características demográficas poblacionales, de migración e inmigración, hábitos y conductas, desconocimiento, como así también por la edad de sobrevivencia de la comunidad, entre otros (Healthy People 2010). La realidad de los usuarios con diferentes necesidades y las características de oferta–demanda en salud es una de las líneas de interés a estudiar. Esto involucra conocer las características de la intervención y adherir a un modelo comunicacional participativo de las diversas áreas, entre las cuales se encuentra la promoción de la salud en las instituciones hospitalarias (Healthy People 2010).

En el año 1997 en EE. UU., los responsables de Salud Pública plantearon diversas estrategias para la promoción de la salud y prevención de enfermedades emitidas en un documento denominado Gente Sana 2010 (Healthy People 2010). Sobre la participación de la comunicación en este modelo de atención de la salud-enfermedad, Puentes y Markides (Puentes-M C, Markides y otros 1999), se refieren a que la comunicación en una institución es un pilar para mejorar la salud de sus integrantes y los de la comunidad que asiste porque la *“comunicación en salud abarca el estudio y el uso de estrategias de comunicación para informar e influenciar decisiones individuales y comunitarias que mejoren la salud”*.

Para poder jerarquizar esta disciplina social en las instituciones de salud es necesario que sus integrantes la visibilicen, *“el campo de la Comunicación interna es un área que suele estar invisibilizada o no problematizada en las instituciones de salud”* (Halley V y Goyos E, 2011).

Siguiendo estos lineamientos, se plantea la hipótesis de que los integrantes profesionales y no profesionales del Hospital Dr. Lucio Molas, no visibilizan a la comunicación como instrumento para interrelacionarse con sus integrantes y usuarios del sistema de salud.

Frente a este desafío es necesario conocer la mirada, experiencias y mensajes comunicacionales que emiten a partir de las prácticas sociales sus interlocutores (Prieto Castillo, D (2004). A este diagnóstico, Prieto Castillo D. (2004) lo denomina etapa de pre alimentación necesaria para generar materiales comunicacionales. Una vez logrado el diagnóstico de cómo es la tarea de comunicación institucional se pueden generar preguntas a los usuarios, ya sean empleados o la comunidad, para transformarlas en cuestionamientos o problemas a partir de los cuales se puedan planificar procesos comunicacionales visibles internos y externos. A la necesidad institucional de realizar este diagnóstico se adhieren autores como Washington (Uranga W, 2007) y Huergo (Huergo J, 2001) quienes refieren que a través de la comunicación se pueden mirar las prácticas sociales institucionales y establecer acciones para realizar educación/comunicación.

El otro aspecto a considerar es que toda institución requiere de un sistema comunicacional complejo que involucra considerar las relaciones intrapersonales, interpersonales, grupales y de los usuarios a este sistema de salud. Estas relaciones, son las que mantienen una comunicación interna adecuada a los objetivos institucionales, los cuales tendrán una mejor respuesta a soluciones de problemas en la comunidad (Halley V y Goyos E, 2011). Siguiendo esta línea, para identificar los modos de comunicación interna y externa de una institución es necesario adaptarse a un modelo comunicacional que considere la cultura de los usuarios (Huergo J, 2001).



Asimismo, no hay duda de que aunque los integrantes de una institución no puedan considerar a la educación como una herramienta cotidiana de la comunicación, existe y tiene una trascendencia que atraviesa todas las acciones y la gestión de la institución.

No es objetivo abordar en este trabajo aspectos filosóficos y éticos de la información de la investigación en la comunicación para el cambio social (Enghel F, 2017), ni el de la comunicación externa que aborda los aspectos comunicacionales de salud- enfermedad en los medios de prensa, pero aconsejamos leer de García-Latorre y col. (García-Latorre F J y col, 2016).

### **Objetivo General**

Dar cuenta de la importancia formativa que brinda la función de extensión en estudiantes de Comunicación Social de la UNLPam obtenida a partir de colaborar dialógicamente con usuarios del Hospital Dr. Lucio Molas para diagnosticar las herramientas que posee en comunicación interna y externa.

### **Objetivos específicos**

- Identificar en la institución hospitalaria el grado de conocimiento y satisfacción de los usuarios del establecimiento acerca de los servicios que se otorgan en la misma.
- Describir a partir de los resultados obtenidos la necesidad de ponderar la comunicación interna y externa institucional.
- Analizar, a partir de la experiencia, reflexiones y propuestas que pudieran efectuar los estudiantes y docentes participantes para implementar un proyecto de Comunicación institucional.

### **Metodología empleada**

Este trabajo resulta de la puesta en práctica de la metodología investigación-acción-participativa (IAP). La meta era determinar a partir de la observación, la entrevista en

profundidad y el análisis reflexivo de la intervención de estudiantes avanzados en Comunicación Social en servicios médicos y administrativos durante el año 2016 en el Hospital Dr. Lucio Molas, cómo establecen los integrantes del Hospital la comunicación interna en los Servicios, interservicios, con las jefaturas y directivos de la institución; y la comunicación externa, entre la institución de salud y los pacientes o usuarios al sistema.

El Hospital Dr. Lucio Molas, es la institución de Salud Pública que cuenta con el mayor número de disciplinas y de alta complejidad para la atención de la salud y enfermedad de la comunidad adulta y pediátrica.

Al igual que el trabajo de Halley y Goyos (Halley y Goyos, 2011) no se planteó en un inicio la tarea como un trabajo de investigación, sino como un estudio observacional y reflexivo con la realización de una tarea de campo en diferentes servicios acerca de los recursos comunicacionales en áreas profesionales y no profesionales.

Para el diagnóstico de la comunicación externa de la institución se analizaron como fuentes de investigación a la información escrita y visual existente, como la cartelería de la institución, las plataformas digitales que posee o no posee cada sector, así como el grado de satisfacción de los usuarios con la institución.

Para realizar esta tarea, la Universidad solicitó por escrito autorización a la Dirección del Hospital Dr. Lucio Molas. Las acciones fueron ejecutadas en un plazo de 3 meses y las áreas de experiencia fueron propuestas por el Dr. Armando Hornos, Director del Establecimiento de salud.

Se trabajó en 6 áreas prioritarias del Hospital diagnosticando la comunicación interna y externa con la participación de la Cátedra Taller de Gestión de la Comunicación institucional bajo la coordinación de su Titular el Prof. Lic. Jorge Castro y la Lic. Anabel Pascual de la UNLPam. Participaron los siguientes estudiantes: Hernán Dominici, Maximiliano Montero, Julio Díaz, Bruno Barontini, Germán Zwenger, Claudio Acuña, Emmanuel Villafañe, Frank Massara, Paola Torres, Alejandra Funes, Milagros Boeris,

Macarena Bauman, Mabel Linares, Forencia Di Dino, Renata Pérez Córdoba y Victoria de la Mano.

Estudiantes y docentes concurren a las áreas establecidas en busca de información sobre el plan de comunicación (interna y externa) que tenían los servicios para la institución. Se realizaron entrevistas a profesionales, usuarios (pacientes) del sistema y administrativos y observación participante en salas de espera de los diversos lugares. El trabajo in situ fue siempre supervisado por un docente responsable de la Cátedra. Al finalizar la jornada de trabajo, docentes y estudiantes analizaban la tarea práctica y teórica en el aula “Escuela Provincial N° 21 del Departamento de Docencia e Investigación del Hospital”.

Los resultados de la empiria fueron presentados en una Jornada Institucional de difusión, donde se invitó a todos los sectores comprometidos e involucrados en la tarea comunicacional. Participaron los Directores del establecimiento, Jefes de Departamentos, Jefes de Servicio y responsables del servicio de O.C.D del Hospital Garrahan, en la cual los estudiantes expusieron los resultados de la tarea, conclusiones y propuestas comunicacionales con el cierre de los docentes. Se entabló una discusión bidireccional entre todos los participantes y se coronó con la propuesta de las autoridades del Establecimiento de salud de realizar una solicitud para que la Universidad continúe enviando estudiantes a concurrir al Hospital Dr. Lucio Molas durante todo el año mediante la modalidad de pasantía rentada.

### **Experiencia situada, aportes dialógicos que enriquecen a las instituciones**

La materia “Taller de Gestión de la Comunicación Institucional” de la Licenciatura en Comunicación Social de la UNLPam se planifica desde la importancia de la intervención, como experiencia situada, donde se pretenden reconocer las estructuras institucionales y los sentidos discursivos en torno a las identidades de los sujetos, trayectorias, prácticas y quehaceres, que estarán en constante negociación dentro de la institución y que, a raíz de la intervención, modificarán además las prácticas, sentidos y la personalidad del comunicador (Demedí E, 2004).

Dicha intervención se enmarca en la corriente de la Planificación estratégica participativa entendiendo que un plan que involucre a la comunidad en su conjunto fortalece las instituciones y genera el ambiente necesario para el progreso colectivo y sustentable (Tauber, 2011: 9). Siguiendo esta línea teórica se afirma que la realidad es diversa, construida subjetivamente y percibida de distintas maneras, por lo cual fue fundamental elaborar instrumentos metodológicos que indaguen sobre los objetivos, los intereses y las explicaciones sobre las problemáticas que construye cada actor social dentro de las seis áreas del hospital a intervenir, a saber: Área de Capacitación y Educación a Distancia; Dirección General; Área de Neonatología; Área de Tocoginecología; Área Pediatría; Área de Estadística.

Cada subgrupo de estudiantes de la materia (cuatro por área), en compañía y asesoramiento del docente, elaboraron un diagnóstico del área seleccionada y la planificación de una estrategia de comunicación interna y externa, conocida por los actores intervinientes y regida por una política de comunicación que establezca principios, soportes, dispositivos e indicadores de logro y progreso.

El diagnóstico de comunicación responde a la necesidad de determinar los aspectos que no están funcionando en la institución y cuáles están en óptimas condiciones, es decir, el análisis de las fortalezas y debilidades en materia de comunicación interna/externa y de sus procesos comunicativos (flujos, redes y canales de Comunicación) reconociendo la importancia del universo simbólico (plano de la cultura), los valores y las relaciones entre sus integrantes (relaciones armónicas o contradictorias, el grado de tensión interna, tolerancia, solidaridad y sentimiento de pertenencia).

La metodología utilizada fue prioritariamente la cualitativa, a partir de la recolección del dato mediante encuestas para concretar los objetivos planteados. Se recurrió a reiterados encuentros cara a cara dirigidos a comprender las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras en las entrevistas en profundidad (Taylor y Bogdan; 1992; 1).

Se realizaron entrevistas a jefes del área y residentes, médicos, enfermeros, personal administrativo, de seguridad y familiares de pacientes a partir de las cuales se obtuvo información clave sobre el funcionamiento de cada área, el manejo de la comunicación interna y externa, como así también los problemas que percibían de la misma. A modo de ejemplo presentamos el cuestionario de preguntas específico para los jefes de área del Hospital Lucio Molas. Los ejes de indagación fueron:

1. Tiempo personal otorgado al trabajo en el área
2. Funcionamiento del área: organigrama
3. Funcionamiento de la guardia y los turnos
4. Funcionamiento del área de internación (si la hubiese)
5. Registro de las personas que se encuentran internadas (si las hubiese)
6. Relación con los pacientes, o adultos, responsables de los mismos.
7. Información del área que se brinda a la comunidad.
8. Almacenamiento de los datos de cada paciente.
9. Funcionamiento y organización del área de enfermería
10. Prácticas comunicacionales internas y externas implementadas en el área: Medios con que se comunican, se informan cambios o desarrollo de actividades
11. Materiales de comunicación disponibles (afiches, folletos, etc).
12. Relevamiento de instrumentos que tengan que ver con las Tecnologías de la Comunicación y la Información (TICs)
13. Percepción acerca de cómo es vista el área desde afuera.
14. Propuestas para mejorar la comunicación del área.
15. Relación con las postas y el Ministerio de Salud.
16. Relación con otras áreas del Hospital.

De las entrevistas que pretendían analizar la comunicación externa (usuarios) se giró en torno a los siguientes ejes:

1. Atención del personal del área
2. Solicitud de turnos

3. Tiempo de espera
4. Ubicación del área en el Hospital
5. Señalética
6. Vínculo con los profesionales de salud del área.

En relación al Ministerio de Salud Nacional y Provincial, los temas indagados fueron los siguientes: Reconocimiento del vínculo comunicacional con el Ministerio de Salud en referencia al área a diagnosticar; Adaptación (o no) del material comunicacional proveniente del Ministerio de Salud; Producción propia de material comunicacional.

Del análisis pormenorizado de cada trabajo se concluyó que cada área elabora estrategias distintas para abordar la comunicación interna y externa por lo que la mejora de estas condiciones exigen la elaboración de una estrategia de Comunicación, basada en los principios de interrelación, participación e integración; inserta en una cultura organizacional que permita a través de los medios y soportes adecuados el fortalecimiento de valores, símbolos, sentimiento de pertenencia, cohesión y armonía interna.

Resulta necesario desarrollar estratégicamente un plan comunicacional desde la organización que permita tener una mirada sistémica de cada área e incluir una sistematización estandarizada de procedimientos que permitan optimizar los recursos existentes e incorporar aquellos que no existen aún.

Las propuestas presentadas a las autoridades del Hospital finalizada la práctica se enmarcan en los valores, misión y visión de la institución de salud. Esta planificación permite compartir la utilización de herramientas, códigos estandarizados, con el objeto de instituir un lenguaje constitutivo e identitario del Hospital Dr. Lucio Molas.

En lo que refiere a comunicación interna resulta imprescindible pensar en la posibilidad de agilizar el uso del Sistema Informático de salud (SIS) como medio para digitalizar las historias clínicas de los pacientes, organizar los turnos, contactarse con otros centros de salud de la provincia y actualizar periódicamente los datos que sean pertinentes surgidos

de las consultas médicas ya que todas las áreas (menos estadística) tenían dificultades para sistematizar y organizar la información de los pacientes y recurrían a métodos caseros (pizarras) y poco seguros.

Es importante llevar un seguimiento del paciente, por esta razón se busca que los profesionales de manera integral puedan realizar éstas tareas, sin la necesidad de elevar los datos al área de Estadística del hospital o solicitarlos a la misma. Si se logra independizar el uso del sistema mediante asistencia y capacitación al personal de cada área, se agilizaría el flujo al momento de subir los datos a la web, lo cual implicaría un resultado más eficiente, y disminuiría la posibilidad de riesgo de pérdida de información en el transcurso de la transferencia del informe de la historia clínica de un área a otra.

Los procesos de Comunicación interna exigen la elaboración de una estrategia de Comunicación, basada en los principios de interrelación, participación e integración por lo cual resulta fundamental que se trabaje colaborativamente la carga del SIS, ya que será a través de los medios y soportes adecuados y autorizados que se logrará el fortalecimiento de valores, símbolos, sentimiento de pertenencia, cohesión, implicación, transparencia y altos niveles de participación de los públicos internos.

En lo que refiere a comunicación externa se propusieron estrategias de comunicación de acuerdo a las necesidades prioritarias expuestas por los trabajadores de las áreas que iban desde: Capacitaciones en estrategias de comunicación para el diálogo con los pacientes y familiares: importancia de la comunicación no verbal y el contexto; Videos tutoriales sobre cómo funciona la OCD y su importancia en el interior en la Provincia para realizar las interconsultas; Redes sociales para la prevención y promoción de la salud; Una página web oficial del hospital y señalética identificadora de la institución de salud: imagen y colores representativos e identitarios (verde, naranja y amarillo en sintonía con los colores oficiales) para cartelera, recetarios membretados y credenciales de identificación para todo el personal.

Cada planificación realizada por los estudiantes tuvo una estructura similar que contó con los siguientes ítems: Diagnóstico; Propuesta (donde se plasma el plan de medios y

acciones de comunicación entendido como el componente práctico y operativo más importante de toda estrategia); Objetivo General y específicos; Actividades previstas; Indicadores de logro y progreso; Calendario; Presupuesto y Evaluación: como tarea permanente, combinando instrumentos de medición sistemática y reflexiones finales de la práctica realizada.

Los invitamos a ver el video de la Jornada de Comunicación y Telemedicina en el Hospital Lucio Molas donde se expusieron dichos trabajos <https://www.youtube.com/watch?v=Vub3n54yhRg> y la página de la cátedra donde podrán conocer en especificidad cada uno de los aportes en comunicación [www.proyectosunlpam.com/2016/12/hospital-lucio-molas-comunicar-desde.html](http://www.proyectosunlpam.com/2016/12/hospital-lucio-molas-comunicar-desde.html)

### **Análisis de experiencia**

La Universidad en diálogo con el Hospital permitió sentar las bases para cumplir con objetivos propuestos por el Departamento de Docencia e Investigación del Hospital Dr. Lucio Molas. La participación de la Cátedra posibilitó brindar comunicación en salud pero también la posibilidad de que los usuarios al sistema puedan visibilizar y tomar la palabra para comentar sus necesidades y preocupaciones, acerca de lo que acontece sobre problemáticas de su salud o enfermedad (Diaz H y Uranga W, 2011). La tarea emprendida en la institución hospitalaria permitió el uso de la comunicación para la participación comunitaria como un derecho ciudadano y una vía para aumentar la eficacia de las iniciativas sobre la propia salud de la institución (Diaz H y Uranga W, 2011).

El trabajo de campo sobre aspectos comunicacionales organizacionales del Hospital Dr. Lucio Molas, pone en evidencia la necesidad de ordenar y diferenciar lo que refiere a necesidades de comunicación interna y externa. Asimismo se podría comparar el funcionamiento del Hospital Dr. Lucio Molas con el referido en una investigación realizada en una Institución de salud de Colombia en la cual se concluye respecto de la promoción de la salud que los profesionales no tienen experiencia en el aspecto comunicacional, aunque a diferencia del equipo colombiano, los integrantes del equipo de salud del



Hospital Dr. Lucio Molas tienen interés y por ello solicitaron apoyo a UNLPam para identificar y plantear estrategias participativas comunicacionales internas y externas que proponen continuar hasta finales del 2017 (Agudelo Calle J A, 2015).

Se toma como propio la intencionalidad de la comunicación en salud de Costa Sánchez (Costa Sánchez C, 2011) que se refiere al valor de la comunicación en salud de los profesionales como herramienta de su tarea sanitaria ya que *“es la base del acto sanitario porque, en esencia, la relación que se crea entre el profesional sanitario y el paciente es un acto comunicativo”*.

A partir de la tarea realizada se afirma que el acto comunicacional inicia en el Área Administrativa, cuyos empleados reciben al paciente cuando ingresa y establecen en muchas oportunidades el primer acto comunicacional antes de la tarea profesional por la cual concurren.

Se observa en la institución la presencia de todos los modelos comunicacionales (vertical, instrumental, científicista) aunque predomina el modelo operativo, es decir destinado a la organización del trabajo (Jalley V y Goyos E, 2011). La comunicación interna ideal es aquella que utiliza un modelo equitativo, horizontal y participativo en los cuales los roles del emisor y el receptor son activos y diferenciados (Mata M C, 1990). Mata (Mata M C, 1990) jerarquiza el modelo participativo diciendo que le da sentido a la comunicación y genera una relación especial, porque una institución de salud tiene una meta social. Lo ideal es que este tipo de comunicación debe permitir un feed back entre la comunicación informal y la formal con el compromiso de todos los integrantes de la institución (Jalley V y Goyos E, 2011) teniendo en consideración *“la cultura del medio”* (Bartoli A, 1992). Este modelo comunicacional es analizado por Estrada Paneque y colaboradores (Estrada Paneque M U, 2013) en Cuba donde plantean que la comunicación debe ser crítica y debe haber un camino bidireccional entre receptor y emisor. En una investigación realizada en Buenos Aires determinaron que en la experiencia comunicacional, *“los procesos de comunicación interna estarían caracterizados por componentes de comunicación ascendentes, descendentes y de lo horizontal”*. Esta investigación culminó con la elaboración de una cartilla de comunicación interna para toda la institución y con la

participación activa de toda la institución (Jalley V y Goyos E, 2011). Autores (Petracci M y Waibard S, 2011) reflexionan diciendo que *“implementar dispositivos informacionales y favorecer espacios de comunicación implica justamente construir canales de diálogo, en donde se hagan visibles las diferencias postulando formas de abordarlos en proyecto compartidos”*. Se acuerda con estos autores (Petracci M y Waibard S, 2011) que el haber iniciado la tarea de diagnóstico comunicacional participativo con la Cátedra Taller de Gestión de la Comunicación institucional a la cual las autoridades de la institución avalaron, dejó visible que la comunicación forma parte de la gestión de las instituciones. Se acordó entonces, como lo propone la OPS (OPS, 2012), que debe incluirse en el modelo comunicacional de los usuarios del Hospital Dr. Lucio Molas diversos aspectos entre los que se resaltan la comunicación de las investigaciones y hallazgos en salud obtenidos por sus miembros en particular los residentes. Esto debería repercutir en la comunidad y promover la responsabilidad individual acerca de la salud-enfermedad.

Se toma de Uranga (Uranga W, 2007) que la comunicación es una herramienta o una forma de interpelar al otro e invitarlo a conocer los diversos modelos comunicacionales y que puede generar un incremento de la pertenencia institucional de sus trabajadores y una invitación a que sea conocida por la comunidad que asiste.

Por otro lado, se considera que esta experiencia puso en el terreno real que las instituciones de salud son espacio pedagógico que necesitan de la intervención de la Universidad y donde estudiantes se pusieron a la par de personas con problemas, aprehendieron a brindar ayuda para resolverlos acompañados de sus docentes y en donde emergen propuestas conjuntas (Castro J O, 2015).

La institución de salud demuestra que está interesada en mejorar el ambiente institucional y este aspecto brindará mejores resultados, porque lo comunicacional comienza a considerarse *“como de interés de políticas públicas que profundicen la democracia social y las prácticas de cuidado y humanización de la atención”* (Petracci M y Waibard S, 2011, 461-462).

## **A modo de cierre e inicio de otra etapa**

Con la experiencia de formación profesional y extensión brindada por los estudiantes y docentes de la UNLPam y compartida bidireccionalmente por los integrantes del equipo de salud del Hospital Dr. Lucio Molas interviniente, se observó que están poco visibilizadas las fortalezas de la institución debido a la escasa comunicación de las mismas, lo cual es una barrera comunicacional en la institución de salud de mayor complejidad de la provincia de La Pampa.

A partir de la tarea de extensión y formación profesional de los estudiantes en Comunicación Social se pudo obtener un diagnóstico de los aspectos comunicaciones internos y externos imperantes en Servicios Hospitalarios con alto impacto en la comunidad por ser áreas como el materno-infantil de mayor compromiso con la salud y humanización de las personas.

Quedó demostrado que todos los canales de comunicación que tiene la institución (aunque son escasos) desde el administrativo al profesional son de importante valor.

Del diagnóstico brindado a las autoridades de la institución de salud emerge una nueva solicitud a la Universidad de La Pampa para que a través de un Convenio de pasantías rentadas estudiantes de Cátedras de la Carrera en Comunicación Social colaboren en el desarrollo de estrategias que devengan en líneas de comunicación institucional para mejorar la calidad de atención de la salud y la enfermedad de los usuarios al sistema de salud.

**Agradecimientos:** El proceso y los resultados de la tarea institucional realizada se transformaron en insumo para realizar esta investigación, por lo cual agradecemos a docentes, estudiantes, pacientes, directivos y equipo de salud del Hospital Dr. Lucio Molas por participar en su realización y poner en palabras la experiencia.

**Dedicamos este trabajo a la memoria del Prof. Lic. Jorge Orlando Castro  
quién nos impulsó y formó en la tarea de Extensión. Siempre lo recordaremos.**

## Bibliografía

- Cecci N.H; Lakonici J J, Perez D.A y Rotstein A (2009). El compromiso social de la Universidad latinoamericana del siglo XXI. Entre el debate y la acción.
- Tünnermann Bernheim C (2000). El nuevo concepto de la extensión universitaria. Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Morelia, Michoacán, México, 19 al 23 de noviembre del 2000.
- Kolb, A. and Kolb D. A. (2001) *Experiential Learning Theory Bibliography 1971-2001*, Boston EEUU.
- Tommasino H. y otros (2011) 2011. *Integralidad: tensiones y perspectivas*. Cuadernos, Uruguay, Montevideo.
- Camilloni, A R. W (2015). Docencia, investigación y extensión: un vínculo necesario. Cuadernos de extensión universitaria de la UNLPam de la UNLPam. EDUNLPam.
- Castro, J O (2015). Orientaciones para la elaboración de proyectos y programas de extensión. Cuadernos de extensión universitaria de la UNLPam de la UNLPam. EDUNLPam.
- Disposición 297/11 del Consejo Superior de la UNLPam.
- Olivares J L y Di Franco M G (2014) (Editores Literarios). *Prácticas de Extensión y Compromiso con Problemas Comunitarios: Donación de Sangre y Órganos*. Libro: 1º Edición | Julio de 2014. Santa Rosa - La Pampa - Argentina. ISBN 978-950-863-211-1
- Olivares J L, Arrieta D I, Mensi D, Spada P M, Sobarzo T, Gomez F R.B, Damm N, Carassay M L, Olivares N E, Ortiz V A. Capítulo 5 de libro: *Prácticas comunitarias que resignifican enseñanza y aprendizaje en trasplante de órganos y tejidos*. Libro *Los caminos de la extensión en la Universidad Nacional de La Pampa*. Editores Lia M. Norverto- Jorge Castro. EdUNLPam, Universidad nacional de La Pampa, 2016. ISBN 078-950-863-268-5, pag 93-112
- Martín F. (2010). Nuevos tiempos para la Comunicación Empresarial e Institucional REVISTA ICONO 14, 2010, Año 8, Vol. 2, pp. 1-2.
- Muriel, M L y Rota G (1980). *Comunicación Institucional: enfoque social de relaciones públicas*. Alemania, Editorial ANDINA.
- Veliz Gutiérrez J A., Pérez Díaz N, Fernández Montequín Z, Sanabria Negrin J, Pérez Nericilvia C. *La Extensión Universitaria y la Promoción de Salud en la Atención Primaria*. PERFIL PEDAGÓGICO
- Díaz H, Uranga W (2011). Comunicación para la salud en clave cultural y comunitaria. *Revista de Comunicación y Salud*, vol. 1, nº 1. pp. 113-124,.
- Prieto Castillo, D. (2004). *La comunicación en la educación*. La Crujía. 2da. edic. 2004, ISBN 987-1004-80-X, pág. 97
- Petracci M (2015). Ámbitos público y mediático en comunicación y salud. *Correspondencias & Análisis*, Nº 5. [mpetracci@sociales.uba.ar](mailto:mpetracci@sociales.uba.ar)
- Uranga, W (2006). El cambio social como acción transformadora, en ENZ, Angélica y otras (editoras), *Comunia- La Crujía Ediciones*, Buenos Aires, ISBN 987-601-017-4, pág. 40
- *Uranga W.* (2007). *Mirar desde la comunicación. Una manera de analizar las prácticas sociales*, 1-26.

- Lira, L (2006). "Revalorización de la planificación del desarrollo". En Revista CEPAL, N°59. Santiago de Chile,
- Remedí, E (1994). Intervención. Mesa de trabajo I. Foros internacionales de análisis sobre Educación, EDUCAR, México pp 59-75.
- Taylor y Bogdan (1992) Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Buenos Aires: Paidós.
- Tauber, F (2011) "El desarrollo y su planificación. Evolución del concepto y su influencia en procesos urbanos endógenos, sustentables y participativos". En Revista Iberoamericana de Urbanismo, N°5. Buenos Aires.
- Petracci M (2012). "Comunicación y salud: un campo diverso y pujante". *Organicom, Revista Brasileira de Comunicacao Organizacional e RelacoesPublicas*. Año 9, núms. 16/17, pp. 40-49.
- Bartoli A, (1992). Comunicación y organización. La organización comunicante y la comunicación organizada. Buenos Aires. Paidós.
- Mata M C (1994). Nociones para pensar la comunicación y la cultura masiva. Buenos Aires. Editorial La Crujia.
- Petracci M y Silvio Waibard (2011). Comunicación y salud en la Argentina. La Crujia 1° edición, pag 461-462
- Halley V y Goyos E (2011). La comunicación interna en la gestión institucional: avatares y desafíos. En Mónica Petracci y Silvio Waibard en Comunicación y salud en la Argentina. La Crujia 1° edición, pag 249-268.
- Agudelo Calle J A, Manosalva Fajardo K, Bustamante E, Franco A (2015). *Comunicación organizacional en instituciones de salud de Medellín – Colombia*. RCyS Revista de Comunicación y Salud: 108-124
- García Morante J C (2012). Reseña del libro de Costa Sánchez, Carmen. La comunicación en el hospital. La gestión de la comunicación en el ámbito sanitario. Editorial: Comunicación social. *Revista de Comunicación y Salud*, vol. 2, nº 1. pp. 37-39.
- Bustamante, E (2012). La promoción de la salud desde la comunicación interna. *Revista de Comunicación y Salud* vol. 2, nº 2. pp. 79-90,
- U.S. Department of Health and Human Services, Office of Disease Prevention and Health Promotion (1997). Developing Objectives for Healthy People 2010. Washington, DC: USDHHS, ODPHP; September.
- Puentes-Markides C, Maiese D y Granthon M (1999). Gente Sana en Comunidades Saludables: la visión de Salud para Todos en los Estados Unidos de América. *Rev Panam Salud Publica/Pan Am J Public Health* 6 (6), 1999.
- Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud (1999). Estrategia y Plan de Acción sobre gestión del conocimiento y comunicaciones [Internet]. Washington D.C.: OPS-OMS; 2012. (CE150/17). [citado 25 Jun 2012]. Disponible en: <http://files.sld.cu/editorhome/files/2012/07/ce150-17-s.pdf>.
- Estrada Paneque M U, Vinajera Torres C. La comunicación del conocimiento para la salud pública. *Multimed* 2013; 17(2): 1-3.
- Enghel, F (2017);. El problema del éxito en la comunicación para el cambio social. *COMMONS Revista de Comunicación y Ciudadanía Digital*. 2017; (6): 11-22.

- García-Latorre F J, Aibar-Remón C, Gobantes-Bilbao M. La comunicación institucional de contenidos sanitarios mediante notas de prensa y su reflejo en la prensa diaria. El caso de Aragón. Rev Esp Comun Salud 2017, 8(1), 38 – 53.

