

# COMUNICACIÓN EFECTIVA

Soraya Castillo Hernández, Eva María Crespo Herreras,  
José A. López Ángel, Inmaculada Velasco Fernández

TCAES de Hospital Clínico Universitario de Valladolid

## INTRODUCCIÓN

La comunicación efectiva entre los profesionales sanitarios y los pacientes está ligada a la calidad de atención dirigida al paciente y a su entorno familiar, mejora la autoestima y mejora su recuperación

## MÉTODO

Estudio descriptivo mediante revisión biográfica. Realizada búsqueda en Google académico de artículos publicados en los 10 últimos años (2014-2024) en español e inglés cuyo tema aborde la comunicación efectiva para mejorar la satisfacción y la comprensión de los pacientes sobre su estado de salud, con las palabras claves: comunicación, efectiva, comprensión



## OBJETIVOS

Describir el impacto de una comunicación efectiva entre profesionales de la salud y los pacientes

## RESULTADOS

Se encontraron siete artículos que de forma unánime dan importancia a la comunicación entre el profesional de la salud y el paciente, influyendo directamente en los efectos del mensaje que se quiere enviar y en la satisfacción del paciente respecto a los cuidados prestados. Se recomienda inicialmente una valoración exhaustiva para realizar una correcta comunicación

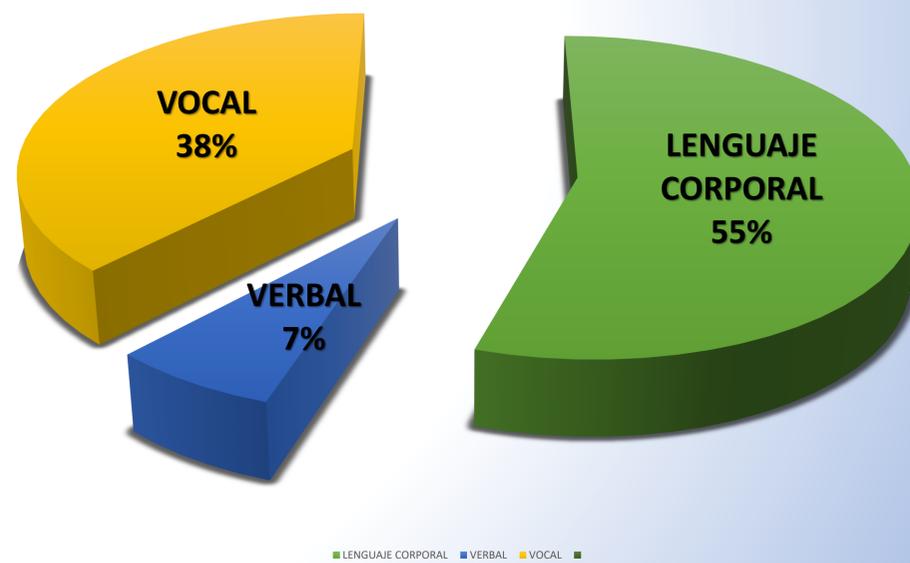
- La comunicación efectiva, resulta estratégica de cara a la buena relación entre el profesional y el paciente.
- Mejora la percepción del estado de salud del paciente.
- Se recomienda que el profesional sanitario desarrolle habilidad y humanidad para saber comunicarse



## BIBLIOGRAFÍA

1. P. Petrone. Principios de la comunicación efectiva en una organización de salud.
2. Revista colombiana de cirugía. Bogotá. 1 de junio de 2021
3. H. Vostero Martínez. Hacia una comunicación efectiva y humanista en ámbitos de salud. Revista habanera de ciencias médicas. Ciudad de la Habana. Enero – marzo 2008
4. AM. Fernández Jaimes. Comunicación efectiva del personal asistencial de salud y satisfacción del paciente en la Microred Oyotún, Chiclayo 2018. Huacho. Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión. 4 de septiembre 2020.
5. Mym Salazar. La comunicación efectiva como un aporte de la lingüística aplicada a los servicios de salud. Alerta, revista científica del instituto nacional de salud. El Salvador. 25 de enero de 2024.
6. L.J Reinosa-Velásquez, PA Arenas Ríos. Propuestas de implementación de la herramienta SBAR para fortalecer la comunicación efectiva en el equipo de salud de un servicio de hospitalización. Repositorio. Universidad del Bosque. Bogotá. Mayo de 2020.
7. Maza-De La Torre, G., Motta-Ramírez, G. A., Motta-Ramírez, G., & Jarquin-Hernández, P. M. (2023). La empatía, la comunicación efectiva y la asertividad en la práctica médica actual. Revista de sanidad militar, 77(1)

REGLA DE MEHRABIAN SOBRE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL



• Fuente: Mehrabian, 1970

## CONCLUSIONES

La comunicación efectiva mejora la relación profesional-paciente, influyendo en la satisfacción del paciente sobre la calidad de la atención prestada. Se deben diseñar estrategias que ayuden a los profesionales a mejorar sus habilidades de comunicación con los pacientes.