

### Título

## LA COMUNICACIÓN CON EL PACIENTE: UNA NECESIDAD. EJEMPLO DE UN PLAN DE COMUNICACION EN UN SERVICIO HOSPITALARIO

### Clasificación

01- Proceso Asistencial del Paciente

**Palabras clave:** PACIENTE, EDUCACION

### Autores

BERTA VELASCO GATON, JAVIER LOPEZ DIAZ, ANA REVILLA ORODEA, ROCIO GIL ALONSO, FRANCISCO ALCÁNTARA MARTÍNEZ, JOSÉ ALBERTO SAN ROMÁN CALVAR,

### Entidad

HOSPITAL CLINICO UNIVERSITARIO DE VALLADOLID

### INTRODUCCION

Una comunicación de calidad entre el personal sanitario y el paciente es imprescindible para conseguir unos buenos resultados. Así se ha demostrado en lo que respecta a la evolución clínica, la satisfacción del paciente, el uso apropiado de los recursos sanitarios, la sensación de bienestar y la adherencia al tratamiento entre otros. Antes, el personal sanitario era quién tenía la información médica y asesoraba a sus pacientes, pero ahora en la era de las nuevas tecnologías, el paciente tiene acceso a una amplia información médica y éste llega a la consulta con información sobre posibles diagnósticos y tratamientos alternativos. Sin embargo, a pesar de tener acceso a una gran cantidad de recursos en línea, el paciente no es capaz de discriminar la información de calidad ya que sólo el personal sanitario puede hacerlo.

### MATERIAL Y METODOS

En el Instituto de Ciencias del Corazón (ICICOR) somos conscientes de la importancia que tiene la comunicación con el paciente y de las ventajas que puede proporcionar el uso de las nuevas tecnologías para establecer esta comunicación. Pretendemos también establecer una relación de confianza con nuestros pacientes lo que nos ayudará a mejorar y a ofrecer una atención excelente y queremos que la sociedad nos conozca y sepa en manos de quién pone a sus pacientes. Para ello, diseñamos un plan de comunicación que se estructuró en varias áreas: • Creación de una página web • Creación de una revista divulgativa • Elaboración de diversos folletos informativos enfocados a nuestros pacientes • Organización de sesiones informativas impartidas por nuestro personal de enfermería • Apertura de una cuenta de correo electrónica específica para recibir las consultas de los pacientes seguidos en la Unidad de Insuficiencia Cardíaca (UIC).

### CONCLUSIONES

Desde el año 2010 la página web ha recibido un total de 23.176 visitas y se han contestado un total de 58 consultas recibidas a través de ella. Además se han editado 6 números de nuestra revista "Corazonadas" y 2 folletos informativos que entregamos a nuestros pacientes cuando se les da de alta y también ponemos en nuestras salas de espera y se han realizado 44 sesiones informativas. Además se han recibido 279 consultas a través del correo electrónico de la UIC.