

X Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXV Jornadas de Investigación XIV Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2018.

Análisis de la comunicación externa en salud, desde las redes sociales hacia la comunidad, en el ámbito hospitalario.

Quiroz Chura, Anahi Belen.

Cita:

Quiroz Chura, Anahi Belen (2018). *Análisis de la comunicación externa en salud, desde las redes sociales hacia la comunidad, en el ámbito hospitalario. X Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXV Jornadas de Investigación XIV Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-122/128>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/ewym/PwD>

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 EXTERNA EN SALUD, DESDE LAS REDES SOCIALES HACIA LA COMUNIDAD, EN EL ÁMBITO HOSPITALARIO

Quiroz Chura, Anahi Belen

Universidad de Buenos Aires - Universidad Nacional Arturo Jauretche. Argentina

RESUMEN

Introducción: la comunicación externa en salud del Hospital Mi Pueblo, desde la perspectiva de las redes sociales hacia la comunidad, durante el año de 2017. Marco teórico: Uranga (2012), comunicación en salud abarca el estudio y el uso de estrategias de comunicación para informar e influenciar decisiones individuales y colectivas que mejoren los servicios, como así también la relación entre equipo de salud y comunidad (comunicación externa). Objetivo: Analizar la comunicación hospitalaria oficial hacia la comunidad, desde la red social Facebook. Metodología: se utilizó la técnica observacional y un cuestionario desde la participación de los pacientes o usuarios a los eventos, realizados por el Hospital. Desarrollo: Según Agueberre (2012), la gestión de la imagen del hospital así como de las relaciones de dicha organización con sus componentes principales, (pacientes, empleados, autoridades sanitarias, etc.). El Hospital a través de la red social Facebook, comunica eventos de cursos de pre parto, lavado de manos, entre otros. Conclusión: Se detectaron barreras comunicacionales en la veracidad del evento ya que la mayoría de las respuestas fueron por vías de comunicación informal, ya sea enterarse por otros medios. Asociado a este se detecto una barrera al encontrar donde se realizaba un evento al llegar al Hospital.

Palabras clave

Comunicación externa en salud - Redes sociales - Comunidad - Hospital

ABSTRACT

ANALYSIS OF EXTERNAL COMMUNICATION IN HEALTH FROM NETWORKS TO THE COMMUNITY IN THE SCOPE OF HOSPITAL

Introduction: external communication in the health of the Mi Pueblo Hospital, from the perspective of social networks to the community, during the year 2017. Uranga (2012), communication in health includes the study and use of communication strategies to inform and influence individual and collective decisions that improve services, also the relationship between the team and the community (external communication). Objective: Analyze the official hospital communication for the community, from the social network Facebook. Methodology: the observational technique and a questionnaire was used from the participation of patients or users of the events, performed by the Hospital. Development: According to Agueberre (2012), the management of the image of the hospital as well as the relationships of that organization with the main components (patients, employees, health authorities, etc.). The Hospital through

the social network Facebook, communicates events of pre-delivery, hand washing, among others. Conclusion: Communication barriers were detected in the veracity of the event that most of the answers were through informal communication channels, and the sea learned through other means. Associated with this, a barrier was detected when finding where an event can be made upon arrival at the Hospital.

Keywords

External communication in health - Social networks - Community - Hospital

BIBLIOGRAFÍA

- Aguerrebere, P.M. (2012). El valor estratégico de la comunicación interna hospitalaria. *Revista de Comunicación y Salud*, 2(1), 19-28.
- Berger, P. & Luckmann, T. (1969). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu. Cap. 2 y 3.
- Díaz, H., & Uranga, W. (2012). Comunicación para la salud en clave cultural y comunitaria. *Revista de Comunicación y Salud*, 1(1), 113-124.
- Marí, E. (1993). Racionalidad e imaginario social en el discurso del orden. *Papeles de Filosofía* (219-247). Buenos Aires: Biblos.
- Poccini, M.T. (2010). La señalización como indicador de calidad en hospitales. En *Actas de Periodismo y Comunicación* (Vol. 1).
- Robertazzi, M. (2006). Representaciones sociales e imaginario social. Ficha de cátedra. Recuperado de http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/informacion_adicional/obligatorias/036_psicologia_social2/bibliografia.html, el 25 de octubre de 2010.
- Wagner, W., Elejabarrieta, F. (1994). Representaciones sociales. En J.F. Morales (comp.), *Psicología Social*. Madrid: Mc Graw Hill.