

**COMUNICACIÓN** ENCUESTA EN LA XHUP

Los hospitales están asumiendo la educación en salud de la ciudadanía

■ Redacción

Un estudio de la Unión Catalana de Hospitales (UCH) titulado *Cómo las entidades de la Red de Utilización Pública de Cataluña (XHUP) se aproximan al ciudadano a través de la comunicación* revela que la tendencia de los centros de agudos es a educar en salud desde la corresponsabilidad, además de informar sobre sí mismos y aspectos asistenciales.

En general, las finalidades comunes de la comunicación externa de hospitales son: promover la imagen de centro amable o amigo; fomentar la corresponsabilidad del paciente en la salud; educar en salud (promoción, prevención y hábitos saludables), y concienciar de que reclamar es una oportunidad para mejorar. También persiguen mayoritariamente potenciar servicios de intermediación cada vez más pluridisciplinarios para acercarse a determinados pacientes o ciudadanos (intérpretes, asistentes sociales), profesionalizar la relación con las asociaciones de enfermos, situar a los profesionales expertos como referentes informativos y profesionalizar la actuación del voluntariado.

El mismo estudio apunta como tendencias de futuro la apertura de oficinas de entidades (para acoger asociaciones de enfermos) y de escuelas de pacientes y familiares, y la realización cada vez más frecuen-

te de encuestas para mejorar la atención al usuario.

También se ha confirmado que la inversión en publicidad (más de un 60 por ciento de los centros participa en campañas publicitarias en medios de comunicación locales), esponsorización, patrocinio y mecenazgo va a la baja, y que se está imponiendo la colaboración en especie (cesión de espacio, profesionales o materiales) y las web unidireccionales (sólo información).

La responsabilidad de la comunicación en los hospitales se encuentra, según el estudio, bajo el criterio profesional de un licenciado en este ámbito que conoce los medios de comunicación y se ha especializado en comunicación empresarial e institucional.

Manual de crisis

En cuanto a cómo se enfrentan los hospitales a situaciones de crisis y cómo las comunican a la ciudadanía, el estudio indica que la mitad de los centros dispone de manual de crisis a escala de comunicación y que el hecho de disponer de un departamento de comunicación más o menos desarrollado no está directamente relacionado con el hecho de disponer de esa herramienta de trabajo. Todos tienen protocolos de crisis ante situaciones de emergencia y acuerdos con otras entidades no sanitarias como las fuerzas de seguridad.

METODOLOGIA

El estudio *Cómo las entidades de la XHUP se aproximan al ciudadano a través de la comunicación* ha sido elaborado por el Consejo Técnico Asesor en Comunicación y Responsabilidad Social Corporativa de la patronal UCH. El trabajo se basa en una encuesta contestada por 20 responsables de comunicación de centros y en entrevistas en profundidad con los máximos responsables de las entidades y directores de comunicación de la Corporación Sanitaria Parc Taulí de Sabadell, Hospital de Sant Celoni, Fundación Espíritu Santo de Santa Coloma de Gramenet, Parque Sanitario San Juan de Dios de Sant Boi, Hospital materno-infantil de San Juan de Dios, Hospital de San Pablo de Barcelona y Mutua de Tarrasa.