

Grup 3. Política comunicativa al servei de la responsabilitat social

Coordinadors: Xavier Mate – Lluís Guilera

Suport: Anna Riera – Josep Fusté

Específics: Mònica Bertran (periodista de TV3) – Pere Vallribera (interpreta gerent)

Convidats per a grup de Joves no experts: Anna Calle, Montserrat García, Alejandro Dexeus, Sara López i Judit Muñoz

Podeu consultar el [llistat dels 31 participants](#).

Els canvis en l'entorn i la mirada posada en nous valors i responsabilitats col·lectives ens obliguen a reflexionar sobre com traslladar els missatges i el desenvolupament d'instruments més idonis per tal d'assegurar, no només l'efectivitat de la comunicació que genera valor social, sinó també que arribi a tots els agents implicats, tant si en són receptors com si en són protagonistes.

Dinàmica de treball:

1. *Role play*: Entrevista d'una periodista a un gerent d'un nou hospital.
2. Discussió des de diferents perspectives: a) joves no experts en el camp sanitari ni de la comunicació, b) experts en comunicació, c) experts sanitaris i d) representants d'entitats cíviques (associació de veïns).
3. Conclusions.

1. *Role play*: Entrevista d'una periodista a un gerent d'un nou hospital

La periodista de TV3 **Mònica Bertran** fa una entrevista, amb presència dels participants del grup, a **Pere Vallribera**, qui interpreta el paper del gerent d'un nou hospital, d'acord amb un cas preparat pels coordinadors, del qual la periodista i el gerent només coneixien prèviament la descripció següent:

Es tracta d'un centre hospitalari nou, de 250 llits, que dóna servei a una població assignada de 150.000 habitants. L'hospital està a la XHUP. Mitja plantilla prové d'un hospital antic de la zona de titularitat pública, però en una població «rival», i la resta són noves incorporacions. Existeixen, per tant, contractes laborals antics i nous. Aquests nous tenen un percentatge variable de major pes sobre el total. El Departament de Salut avisa de nova restricció pressupostària i demanda col·laboració territorial. El centre és de construcció i titularitat privada, disposa d'alta tecnologia per imatge, dins dels diferents serveis existeix una especialitat autogestionada pels propis professionals i els serveis d'ajuda al diagnòstic (radiologia, laboratori i AP) estan gestionats per una empresa privada vinculada a una central de compres internacional i, aquesta, vinculada a un fons d'inversió. Aquest hospital ha perdut respecte a l'hospital veí serveis de complexitat com la cirurgia cardíaca i alguns tractaments quirúrgics complexos, però farà més cirurgia ambulatoria i tindrà més facturació.



L'entrevista combina aspectes descriptius de com serà el nou hospital amb qüestions de debat d'actualitat que la periodista planteja incisivament al gerent:

- Necessitat real del nou centre
- Públic o privat
- Pèrdua de poder de resolució
- Diferents condicions laborals dels professionals i incentius
- Autogestió de serveis: eficiència o negoci
- Qualitat o rendibilitat econòmica
- Retallades

L'objectiu de l'exercici era posar en evidència les diferències entre el contingut del missatge i la recepció de la informació pels diferents col·lectius (gent no experta en el sector, gent coneixedora del sector i que, per tant, mediatitza el missatge, etc.) i analitzar identificar errades en la funció de comunicació que fan que el missatge que es vol trametre no arribi als seus receptors. Analitzar si és un tema de contingut, de terminologia, d'instrument comunicatiu o altres elements de distorsió que intervenen per, així, proposar millores.

2. Discussió des de diferents perspectives

Prèviament a l'exercici de *role play* s'havien creat quatre grups perquè comentessin l'entrevista des de diferents punts de vista. Un grup el formaven 5 persones convidades que eren joves estudiants no experts en els camps sanitaris i de la comunicació. La resta de grups estaven formats per assistents a la Jornada Associativa de les diverses entitats participants.



Per a la discussió i plantejament de comentaris dels grups s'havia facilitat una plantilla de seguiment de l'entrevista, en la qual se suggerien una sèrie d'elements comunicatius a analitzar en relació amb:

- El concepte de públic, privat, drets, garanties, etc.
- Els serveis sanitaris, què farà, què no farà i perquè.
- El concepte d'innovació, què aporta el centre, perquè és innovació, cal, no cal.
- La coordinació amb els dispositius sanitaris del seu entorn, derivació de casos, col·laboració entre equips assistencials.
- L'impacte de la crisi, com afecta, què passa al centre, com afecta als usuaris.

El grup de **Joves no experts** posa l'èmfasi en els seus comentaris en si es mantindran els drets dels usuaris en el mateix grau que si el centre fos públic, que els incentius han de servir perquè funcioni millor i en com controlar que el benefici no vagi en detriment de la utilització necessària dels serveis. En general, opinen que no s'acaba d'explicar bé el significat i les implicacions dels conceptes públic i privat, i que no queda clar en què afecta al ciutadà les retallades. Els comentaris i la participació en la discussió per part d'aquest grup no expert varen posar en evidència que, encara que, quan s'explica, s'entén el missatge, també són molt sensibles als impactes "interpretatius" dels mitjans.

El grup d'**Experts en comunicació** manifesta que l'explicació sobre el nou centre s'ha vist coherent amb la base històrica del model, que l'impacte de la crisi s'assumeix com una realitat, que sobre la gestió privada plana el fantasma del lucre i cal convèncer que no prima més la rendibilitat econòmica que les necessitats del ciutadà. Opinen que en l'entrevista s'ha parlat més de gestió que del que interessa a la ciutadania, en termes de qualitat i beneficis per a l'usuari amb el nou centre. Destaquen que la discussió públic-privat està calant en l'esfera política i en els mitjans de comunicació.

A aquest grup se li havia demanat que fessin un parell de titulars. A partir del titular "Naixem retallats" se va generar una discussió sobre com el titular es focalitza en un sol aspecte i que no té el valor de sintetitzar la notícia.

La periodista **Mònica Bertran**, des de la perspectiva comunicativa, aporta a la discussió una sèrie de reflexions. Entre d'altres pensem que convé retenir que:

- És missió dels mitjans de comunicació donar veu al debat, recollint els diferents posicionaments.
- No tots els mitjans són iguals i els codis ètics i professionals marquen diferències. Els mitjans, també, responen a interessos privats que interfereixen en el missatge.
- El titular no resumeix.
- Si la persona entrevistada no es creu el que diu, difícilment ho transmet.
- Passar la "patata calenta" a un altre no funciona en termes de comunicació.

El grup d'**Experts sanitaris** expressa que l'explicació durant l'entrevista ha estat clara -s'ha explicat bé- però no s'ha explicat prou el perquè. Hi ha aspectes de comunicació concrets que caldria treballar més, com els relacionats amb les experiències d'autogestió de serveis: què es fa dels beneficis obtinguts i quins són els riscos que assumeixen els professionals? Quins són



els beneficis socials? D'altra banda, consideren que cal millorar la formació sobre el model sanitari als mitjans de comunicació.

Finalment, la resta de membres del grup de treball que, inicialment, tenien adjudicat un rol d'observadors de la discussió es va erigir en grup de **Representants d'entitats cíviques**, concretament de l'associació de veïns del territori del nou hospital. En la seva intervenció varen destacar que calia reforçar més l'explicació de les garanties del ciutadà en un entorn de relació públic-privat i quin valor afegit aporten de cara al pacient les innovacions, com en el cas de l'autogestió de serveis clínics. Van trobar a faltar en el contingut de l'entrevista clarificar quin paper jugarà el nou hospital en la comarca i quins mecanismes de participació ciutadana es pensaven articular.

En general, es va debatre més el contingut del missatge i es transmetia i va mancar debatre pròpiament sobre els instruments de comunicació i com caldria tractar-ho. Indirectament, el debat de com s'havia entès o no el contingut del missatge ajudava a reflexionar sobre els instruments.

3. Conclusions

L'exposició i confrontació de les diferents perspectives es va dur a terme amb una destacable participació activa dels membres de tots els grups, a la qual va seguir la discussió oberta i l'elaboració de conclusions que sintetitzen la visió col·lectiva que va ser possible generar i que són les següents:

- **Si s'explica bé i s'adapta el missatge, es pot entendre.**
- **Els mitjans tenen els seus interessos, adapten el missatge. Els hem de recordar el seu paper, com el nostre, d'RSC.**
- **Hem de planificar i dedicar recursos a la comunicació perquè el missatge arribi clar al ciutadà i sota el seu llenguatge.**
- **El sector ha de tenir un missatge únic i constant, en un entorn de model.**
- **Cal veure la comunicació no com una despesa, sinó com una inversió.**