

La eficacia de la relación entre profesionales sanitarios y pacientes depende en gran medida de la calidad de la comunicación.

La mejora de las habilidades y premisas básicas de la comunicación por parte de los profesionales y de los pacientes del Sistema Público de Salud de Galicia, contribuirá a promover un trato más humano y propiciará una mayor confianza en la relación entre los pacientes y los profesionales.

ACCESO A LA PUBLICACIÓN

Documento 

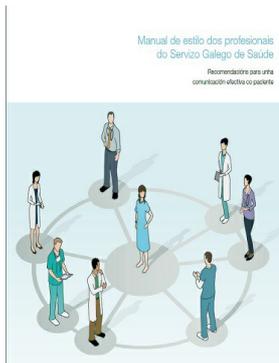
## INTRODUCCIÓN

Los pacientes precisan sentirse acogidos de manera personalizada, lo que implica comunicarse de forma clara, efectiva y próxima. Con eso se establecen lazos que se traducen en una mayor confianza, lo que favorece la mejora de la comunicación y, como consecuencia, la fluidez de la información necesaria para conseguir una atención sanitaria eficiente.

Por todo ello, es especialmente necesaria la recopilación de recomendaciones para mejorar nuestra práctica en la comunicación y en el trato con las personas que utilizan el Sistema público de salud.

Este manual recoge recomendaciones sobre cómo actuar en determinadas situaciones y cómo comunicarse, pero no pretende sustituir la reflexión ni el análisis que los que trabajamos al servicio de la salud realizamos habitualmente ante situaciones concretas.

En todo caso, se trata de un manual "de los" profesionales que conformamos el Servicio Gallego de Salud, más que "para" los profesionales del Servicio Gallego de Salud, pues probablemente éstos sean los que menos lo necesiten por ser en términos generales los más comprometidos en la búsqueda de una atención integral excelente.



## OBJETIVO

Ser un instrumento de mejora de la comunicación, útil como referente y recordatorio para todos, incluyendo las personas en formación y de reciente incorporación.

## ¿CÓMO ELABORAMOS ESTE MANUAL?

En la elaboración de este manual participaron profesionales de distintas áreas dentro del ámbito sanitario que intentaron recoger las opiniones y experiencias que afectan al campo de la comunicación. Fue revisado por pacientes de nuestro Consejo Asesor y por expertos ajenos a nuestra organización.

## ESTRUCTURA

Este manual se desarrolla en cuatro capítulos que contienen pautas de comunicación y gestión de situaciones que se dan con cierta frecuencia entre profesionales y pacientes en los servicios sanitarios.

- En el primer capítulo se exponen los derechos y los valores de la institución, relacionados con la atención, el trato y la comunicación.

- En el según capítulo se desarrollan diferentes recomendaciones para la comunicación a través de diversos canales.
- En el siguiente capítulo se trata cómo gestionar situaciones difíciles y finaliza con una referencia al confort, a la responsabilidad social y a la imagen corporativa.

<b>Preguntas frecuentes en el Ámbito Sanitario. Manual de Consulta para la Ciudadanía</b>	
En este Manual los usuarios del Sistema Sanitario Público de Galicia podrán encontrar las respuestas a las preguntas más frecuentes.	>