

## COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA EN HOSPITALES PÚBLICOS BONAERENSES

**Becaria:** Pelitti P, Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires.  
pampel14@gmail.com

**Dirección:** Alonso S, Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires.

### RESUMEN

#### Introducción

La deficiente comunicación en los hospitales públicos de la provincia de Buenos Aires es una problemática constante. Las estrategias implementadas en la mayor parte de ellos no presentan una sistematización en su realización, ni adecuación con las políticas de fortalecimiento de la comunicación del Ministerio de Salud provincial. Es así como surge la necesidad de conocer las características en cada uno de los hospitales y las similitudes y diferencias que puede tener la implementación de este tipo de estrategias en hospitales que, más allá de que se encuentran en la misma región sanitaria, presentan diferencias en torno a la modalidad de atención y organización, entre otras.

#### Objetivos

Identificar y analizar las estrategias de comunicación interna y externa de los hospitales públicos de la provincia de Buenos Aires de la Región Sanitaria XI, en función de su adecuación a los objetivos de cada institución de salud.

#### Métodos

En el trabajo de campo se realizaron observaciones, entrevistas semiestructuradas y búsqueda de documentación relevante. Para ello se diseñó un protocolo con preguntas-guía, que luego fue sistematizado en una planilla destinada a tal fin.

#### Resultados

La mitad de los hospitales analizados no cuentan con un área específica de comunicación que se ocupe de realizar las tareas propias de la disciplina (con personal capacitado). En cuanto a las estrategias utilizadas, se privilegia la comunicación externa masiva a través de plataformas digitales, en lugar de otro tipo de estrategias que tiendan a individualizar a los usuarios o la comunidad en general. En materia de comunicación interna, prevalece la informalidad por sobre los canales formales orientados a organizar los procesos.

#### Conclusiones

Se plantea la necesidad no sólo de incorporar áreas o sectores específicos de la comunicación en este tipo de instituciones en pos de fortalecer las relaciones con el exterior, sino también de mejorar las relaciones internas entre el equipo de salud.

#### Palabras clave

*Estrategias de Comunicación; Comunicación Interna; Comunicación Externa; Hospitales Públicos Bonaerenses*