

# La comunicación entre los trabajadores de salud y los pacientes en el Servicio de Cirugía del Hospital Provincial Universitario “Arnaldo Milián Castro”

MSc. Lic. Litzandra Corzo Rodríguez<sup>1</sup>, MSc. Lic. Deyvis Danilo Alonso Artiles<sup>2</sup>, Lic. Nerelys Díaz Lima<sup>3</sup>, Lic. Sonia M. Palacios Soler<sup>3</sup>, MSc. Lic. Ernesto Ramos Armas<sup>4</sup>

1. Licenciada en Enfermería. Máster en Psicología. Profesora Asistente de la Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara “Dr. Serafín Ruiz de Zárate Ruiz”.  
[litzandracr@hamc.vcl.sld.cu](mailto:litzandracr@hamc.vcl.sld.cu)
2. Licenciado en Enfermería. Máster en Salud Pública. Profesor Asistente de la Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara “Dr. Serafín Ruiz de Zárate Ruiz”.
3. Licenciada en Enfermería. Profesora Instructora de la Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara “Dr. Serafín Ruiz de Zárate Ruiz”.
4. Licenciado en Enfermería. Máster en Urgencias Médicas. Profesor Instructor de la Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara “Dr. Serafín Ruiz de Zárate Ruiz”.

## RESUMEN

La investigación se realizó desde octubre de 2010 hasta enero de 2011 con el objetivo de proponer un plan de acción que contribuya al desarrollo de la comunicación en el Servicio de Cirugía del Hospital Provincial Universitario “Arnaldo Milián Castro” de Villa Clara y sobre la base del diagnóstico de necesidades del paciente y de los profesionales. Se desarrolló en dos etapas: desde la determinación de los fundamentos teórico-metodológicos que sustentan el desarrollo de la comunicación y el diagnóstico de las necesidades relacionadas al tema hasta la elaboración de un plan de acciones que contribuya a optimizar la comunicación en este servicio. Los sujetos y los pacientes de estudio se seleccionaron mediante un muestreo incidental en el Servicio de Cirugía; para la identificación de necesidades se tuvo en cuenta el criterio de 45 informantes, lo que representa el 30% del total de la población a investigar; se aplicaron los siguientes instrumentos: la entrevista semiestructurada, el cuestionario y la prueba pedagógica; los datos se analizaron desde el punto de vista cualitativo y cuantitativo y se utilizó la estadística descriptiva. Entre los resultados más relevantes se destaca la elaboración de un plan de acción en la búsqueda de caminos que optimicen el rol del profesional de la salud.

### **DeCS:**

RELACIONES PROFESIONAL-PACIENTE, COMUNICACIÓN, ROL PROFESIONAL

## Communication among health care workers and patients at the Surgery Department of the Arnaldo Milian Castro Provincial University Hospital in Villa Clara

## SUMMARY

The research was conducted from October 2010 to January 2011 with the aim of proposing a plan of action that contributes to the development of communication in the Surgery Department of the Arnaldo Milian Castro Provincial University Hospital in Villa Clara, and based on the identification of the needs of patients and professionals. It was developed in two stages: from determining the theoretical and methodological foundations underpinning the development of communication and the assessment of the needs related to the subject, to the development of an action plan to help optimize the communication in this department. The subjects and study patients were selected by incidental sampling in the Department of Surgery. In order to identify needs, the criteria of 45 respondents were taken into account, representing 30% of the total research population. The following instruments were applied: semi-structured interviews, questionnaire and educational testing. The data were analyzed from qualitative and quantitative standpoint, and descriptive statistics were used. Among the most relevant results, there is the drafting of a plan of action in seeking ways to optimize the role of health professionals.

### **MeSH:**

PROFESSIONAL-PATIENT RELATIONS, COMMUNICATION, PROFESSIONAL ROLE