

Este libro es un bien público, nadie tiene derecho a subrayarlo ó anotarlo. Quién lo deteriore, estará obligado a reemplazarlo por uno nuevo

015466310

070.44
JOR



COMUNICACIÓN Y SALUD

Una apuesta segura de futuro

i30008980

Juan Luis Manfredi Mayoral
Rocío Alcántara López
Aránzazu Román San Miguel
José T. del Pozo Cruz.
(Coordinadores)

I Jornadas Universitarias de Comunicación y Salud

Ponencias

Sevilla, 22 – 25 Noviembre 2010

Índice General

PRÓLOGO	5
<i>Juan Luis Manfredi Mayoral</i>	
Capítulo 1. La comunicación en la educación médica ...	13
<i>Juan Ramón Lacalle Remigio</i>	
Capítulo 2. Fuentes de información biomédica	29
<i>Borja del Pozo Cruz</i>	
<i>Jesús del Pozo Cruz</i>	
Capítulo 3. Los Centros de Transfusión Sanguínea: O comunicas o claudicas	39
<i>Dora Díaz Guerra</i>	
Capítulo 4. Estrategias de comunicación en el ámbito sanitario y de la promoción de la salud	47
<i>José Teodoro del Pozo Cruz</i>	
Capítulo 5. Revistas y editoriales sanitarias	69
<i>Paula Rivero</i>	
Capítulo 6. La salud en la radio. "Pon tu salud" El pro- grama de salud en la radio pública en Andalucía	79
<i>Enrique Jesús Moreno</i>	
Capítulo 7. Publicidad de salud: Creatividad en el sec- tor sanitario	91
<i>Gloria Jiménez</i>	
Capítulo 8. La ética periodística en el ámbito especiali- zado de la salud	103
<i>Rocío Alcántara López</i>	

Edición: Editorial Astigi, SL

Coordinación

Juan Luis Manfredi Mayoral, Rocío Alcántara López, Aránzazu Román San Miguel y José T. del Pozo Cruz.

Autores de los textos

Juan Luis Manfredi Mayoral, Juan Ramón Lacalle Remigio, Borja del Pozo Cruz, Jesús del Pozo Cruz, Dora Díaz Guerra, José Teodoro del Pozo Cruz, Paula Rivero, Enrique Jesús Moreno, Gloria Jiménez Marín, Rocío Alcántara López, M^a Reyes Domínguez Lázaro, M^a del Valle Carreras Álvarez, Aránzazu Román San Miguel, Guillermo López Lluch.

Documentación y Diseño: Rocío Alcántara López

Depósito legal: SE-8571-2011

ISBN: 978-84-939541-1-6

Printed by Publidisa

Maquetación: TwinsStudio

Capítulo 9. La salud en televisión: uso del lenguaje y de los aspectos no verbales como estrategia de comunicación	123
<i>M^a Reyes Domínguez Lázaro</i>	
Capítulo 10. La atención sanitaria en las redes sociales. Una nueva estrategia comunicativa entre médico y paciente	133
<i>M^o del Valle Carreras Álvarez</i>	
Capítulo 11. Web 2.0. Redes Sociales, ONGD y Salud. La web 2.0 y las redes sociales Facebook y Twitter, como herramientas estratégicas de comunicación en las ONGD	149
<i>Aránzazu Román San Miguel</i>	
Capítulo 12. Salud y Sociedad Civil. Apreciaciones desde la ciencia	159
<i>Guillermo López Lluch</i>	

PRÓLOGO

ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA LA SALUD

La Comunicación juega siempre un papel importante en la sociedad, pues ayuda a modificar o reforzar comportamientos y estimula procesos de cambio social que conducen al mejoramiento de la calidad de vida.

En el ámbito de la Salud, la Comunicación es esencial en cualquier proceso estratégico encaminado a optimizar y racionalizar la oferta de servicios sanitarios y a mejorar la eficiencia y efectividad de los programas de promoción de la salud y de prevención de la enfermedad.

En realidad, la Comunicación es uno de los cuatro componentes esenciales en toda acción de salud:

- Técnico: en un programa contra la gripe, por ejemplo, el componente técnico es la bacteria que la transmite y todos los métodos y productos químicos utilizados para combatirla

- Logístico-administrativo: recursos humanos y materiales, así como controles gerenciales y contables para administrar el programa.
- Político: legislación que establezca normas legales para los procedimientos, el apoyo de las autoridades, la aprobación de las organizaciones sociales, etc.

Comunicacional y educativo: apoyo a los objetivos técnicos del programa, consiguiendo que la población adopte los comportamientos necesarios para la solución del problema de salud. La estrategia de comunicación busca que la población en general, y especialmente las personas afectadas por el problema, se comuniquen entre sí, adquieran conocimientos, adopten actitudes y comportamientos favorables, se organicen y participen activamente en la solución del problema con acciones individuales y colectivas.

En los últimos treinta años han ocurrido tres grandes cambios en el campo de la Salud. El primero es el de propio enfoque del asunto, pues hemos pasado de la idea de la curación a la de promoción y la prevención. Hasta no hace mucho tiempo, el concepto que se tenía de la Salud era la ausencia de enfermedad, concebida como un problema provocado por causas físicas y biológicas, sin relación con el contexto social, económico y cultural. Se buscaba era la curación, que era tarea de médicos y enfermeras y debía ser llevada a cabo en clínicas y hospitales, usando medicamentos y operaciones quirúrgicas. Hoy, sin embargo, la Salud se define como el bienestar físico, mental y social de las personas y comunidades.

Este nuevo concepto tuvo varias consecuencias, la primera de las cuales fue el nacimiento del concepto de Promoción de la Salud, definido en la Carta de Ottawa (1986) como el conjunto de acciones que proporcionan

“a los pueblos los medios necesarios para mejorar su salud y ejercer mayor control sobre la misma. La promoción de la salud debe fomentar estilos de vida saludables y contribuir a lograr las condiciones sin las cuales no puede haber salud para el pueblo: paz, educación, vivienda, alimentación, ingreso, ecosistema saludable, conservación de los recursos, justicia social y equidad”.

Así entendida, la Salud es producto de la acción social y no un mero resultado de la atención médica.

Por otro lado, se fortalece la idea de la prevención, ante la evidencia de que es mucho más barato evitar que ocurran las enfermedades que tratar de curarlas.

Sin embargo, ni la promoción ni la prevención pueden ser hechas en clínicas y hospitales, sino en el seno de la comunidad, pues es allí donde actúan las fuerzas que causan o evitan las enfermedades. De ahí la crucial importancia de la movilización y la participación ciudadanas, inconcebibles sin una buena Comunicación.

El segundo gran cambio se refiere a la percepción de la Salud como un derecho y una responsabilidad de todos. La Salud ya no es un beneficio que el Estado concede a los ciudadanos, sino un derecho de todos los seres humanos y una responsabilidad personal y ciudadana. Esto cambia la correlación de fuerzas, porque si la Salud es un beneficio que el Estado me concede, tengo que aceptar las condiciones que el Estado me impone para conseguir su asistencia, pero si es mi derecho, yo exijo y el Estado tiene que atender a mi petición como ciudadano. Y si además de un derecho es también mi responsabilidad, debo participar activamente en la promoción de la salud.

Finalmente, el tercer gran cambio es el que se refiere a la Salud como una condición indispensable para desarrollo humano, en tanto que cuando falta afecta a la productividad y el crecimiento económico y social. Según esta percepción, la Salud es una parte importantísima del desarrollo nacional y por consiguiente no un gasto, sino una inversión social, cuyos frutos se miden en mayor y mejor desarrollo.

Mientras estos cambios ocurrían en el ámbito de la Salud, en el de la Comunicación también se revisaban conceptos. Quizás el más importante es el entenderla no sólo como transmisión de ideas para informar o persuadir, sino como relación dialógica, es decir como un proceso de interacción social por el cual las personas, mediante el uso de signos organizados en mensajes con sentido, intercambian informaciones, ideas y emociones con otras personas y, al hacerlo, influyen recíprocamente sus significados y sus comportamientos.

De ahí que la Comunicación se haya convertido en parte fundamental de la vida social, ya que está íntimamente integrada con todos los aspectos de la vida social. El lenguaje y el contexto están íntimamente relacionados entre sí e influyen en la Comunicación, en la manera de hacerla. Por ejemplo: se suele decir que los médicos utilizan un lenguaje técnico-científico que los demás ciudadanos no entienden. Si analizamos este hecho nos daremos cuenta de que el lenguaje usado es producto de la relación que existe entre los pacientes y los médicos, a los que no les preocupa tanto que el usuario del servicio les entienda como que obedezcan sus instrucciones.

En consecuencia, si se desea mejorar la comunicación entre médicos y pacientes, no bastaría con simplificar el lenguaje sino que sería necesario cambiar la relación, quizás dedicándole más tiempo a los pacientes, lo que implica que

los servicios de salud deberían prever más tiempo para cada consulta, pues ello haría posible una mejor relación y haría más efectiva la Comunicación.

Entre los cambios de concepto en el ámbito de la Comunicación, no es menor el de abandonar la idea de sus funciones son sólo informar, persuadir, enseñar y divertir, pues desde el momento en que se acepta que impregna y articula toda la vida social, se le descubrieron muchas y nuevas funciones importantes.

Por ejemplo, en el campo de la Salud, la Comunicación:

- Informa a la ciudadanía sobre los servicios de salud existentes y la forma de acceder a ellos.
- Ayuda a los miembros de las comunidades a identificar sus problemas de salud y sus causas.
- Estimula la reflexión comunitaria sobre iniciativas en favor de la salud.
- Facilita el intercambio de ideas y experiencias entre grupos de la comunidad así como entre comunidades distantes entre sí.
- Apoya a la movilización comunitaria para la salud: canaliza reivindicaciones, legitima propuestas y divulga realizaciones.
- Apoya a la educación en salud e informa sobre prácticas saludables.

Son numerosas las investigaciones que han demostrado que la Comunicación en el ámbito de la Salud va más allá de su utilidad instrumental y se convierte en parte esencial del

proceso social que posibilita el reconocimiento, encuentro y sinergia entre las diferentes áreas de conocimiento implicadas en la mejora de las condiciones sanitarias del conjunto de la sociedad.

En todo el mundo, los organismos o instituciones comprometidos con la Salud hace ya años que han incorporado a la Comunicación a su bagaje de conocimientos imprescindibles y en numerosas Facultades de Comunicación se aborda el conocimiento de temas sanitarios como una especialidad profesional de interés para periodistas y publicistas. Es evidente que tanto los que tienen algo que comunicar como los que nos dedicamos a ello actuamos así ante la evidencia de que el público, la audiencia, los pacientes y sus familiares, la sociedad, en definitiva, quiere saber más y mejor sobre su salud y la de los suyos.

Los medios dedican un amplio espacio a asuntos tales que la sanidad alimentaria, las campañas de vacunación, la aparición de nuevos fármacos, la evolución de la lucha contra diversas enfermedades, los consejos para la prevención, etc, además de los acontecimientos relacionados con las políticas de salud. Casi no hay publicación sin sección de salud, ni emisora de radio o televisión sin programa de tema sanitario, y ni que decir tiene que hay miles (o quizás millones) de webs y blogs informativos sobre temas sanitarios. Tan espectacular oferta de información responde a la fuerte demanda sobre estos temas, que no son, por cierto, fáciles de abordar, de entender y de contar.

En términos informativos, la Salud es un asunto tan delicado y sensible que es fácil cruzar la raya que separa lo que se puede contar de lo que debe callarse para no generar alarma social injustificada. En este terreno, más información no es necesariamente lo mejor si no es buena, fiable, contrastada y se difunde a tiempo. Y para que ello sea posible es necesaria

una cierta sinergia entre los emisores (gobiernos, organismos públicos, empresas), los intermediarios (medios de comunicación) y los públicos destinatarios. No siempre es así, como sabemos, y actividades como estas Jornadas están encaminadas a poner remedio a los frecuentes desencuentros entre las partes interesadas en que la Comunicación y la Salud vayan de la mano para bien de la sociedad en su conjunto.

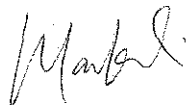
La Comunicación en materia de salud es algo que nos interesa en el Grupo de Investigación en Estrategias de Comunicación, en cuyo seno están en marcha una investigación sobre posibles mejoras de los sistemas de comunicación a tres bandas institución sanitaria-médico-paciente y una tesis doctoral sobre el consumo de información sobre hábitos de vida saludable, y por eso hemos organizado estas Jornadas, que queremos que sea la primera de varias, pensando en atraer la atención de los estudiantes de la Facultad de Comunicación sobre los temas de Salud, de tanta trascendencia social y de tanto interés como posible especialización en su futuro profesional.

En el programa hemos procurado hacer un repaso al estado de la Comunicación en temas de Salud en todos los medios informativos, en las principales instituciones sanitarias andaluzas, en la industria farmacéutica y en organizaciones de la sociedad civil como la Asociación Española de Lucha contra el Cáncer y la Cruz Roja. Ello, de la mano de los profesionales que han hecho de la Salud el centro de su vida profesional como periodistas o publicistas.

Quizás estemos en el buen camino, en vista de que la Consejera de Salud de la Junta de Andalucía y la vicerrectora de Relaciones Institucionales de la Universidad de Sevilla han aceptado presidir este acto inaugural, quizás para ayudarnos a visualizar la sinergia entre ambas instituciones en materia de Comunicación y Salud.

Nos anima también la elevada participación de estudiantes, que han sabido percibir el interés de un asunto como la Salud entre los públicos de la Comunicación, nuestros públicos.

A todos, las autoridades, los ponentes y los asistentes, gracias por compartir estas inquietudes con el Grupo de Investigación en Estrategias de la Comunicación.



Prof. Dr. Juan Luis Manfredi Mayoral.
Director del Grupo de Investigación en Estrategias de la Comunicación.

CAPÍTULO 1.- LA COMUNICACIÓN EN LA EDUCACIÓN MÉDICA

Juan Ramón Lacalle Remigio¹
Universidad de Sevilla

1.- EL "BICHITO" DEL MINISTRO

Madrid, junio de 1981. Unos meses antes, un grupo de militares había intentado un golpe de estado. La crisis económica, la subida del petróleo, y el aumento del paro agobiaban a los políticos y sobre todo a la población, que no acababa de ver la luz al final de un túnel tan largo. Y además desde hacía unas semanas, en los servicios de urgencia de hospitales, primero en los de Madrid, y luego en Toledo, Segovia,..., aparecían personas padeciendo una extraña forma de pulmonía. Tan extraña que los médicos le pusieron un apellido "atípica". En el plazo de unos pocos días, el número de enfermos aumentaba espectacularmente, y los ciudadanos españoles empezaron a sentirse amenazados de nuevo, y lo peor por algo desconocido. Se empezaba a hablar de una epidemia, y se desataban las alarmas de los hogares españoles.

Para tranquilizar a la población y cumplir con la responsabilidad de un gobernante democrático, el ministro de Sanidad, Rof Carballo, convocó una rueda de prensa. A preguntas de los medios, y con un afán didáctico, el ministro describió al hipotético microbio causante de esa enfermedad algo así como un "bichito que si se cae de la silla se rompe". Sin dudar de la buena voluntad del ministro, pero esa frase desdichada le perseguirá como un fenomenal error de comunicación. Poco importa

¹ Doctor en Medicina y profesor del Departamento de Medicina Preventiva y Salud Pública. Imparte o ha impartido docencia en Medicina, Podología, Fisioterapia, Enfermería y Odontología. Actual Decano de la Facultad de Medicina de la Universidad de Sevilla.