



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERÍA



**Guía de Información y Comunicación efectiva
dirigido a Profesionales de Enfermería del Hospital
Básico Cayambe.**

Autores: Raquel Araujo - Catherine Cruz

Tutora: Esp. Paulina Muñoz.



ÍNDICE

Pg.

Misión y visión de la Universidad Técnica del Norte.....	1
Misión y visión de la Carrera de Enfermería.....	2
Introducción.....	3
Justificación.....	4
Objetivos.....	5
Pasos para una comunicación efectiva.....	6
Recomendaciones para una comunicación efectiva.....	7
Conclusiones.....	10
Recomendaciones.....	11
Bibliografía.....	12



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Misión

La Universidad Técnica del Norte es una institución de educación superior, pública y acreditada, formada por profesionales de excelencia, críticos, humanistas, líderes y emprendedores con responsabilidad social; genera, fomenta y ejecuta procesos de investigación, de transferencia de saberes, de conocimientos científicos, tecnológicos y de innovación; se vincula con la comunidad con criterios de sustentabilidad para contribuir al desarrollo social, económico, cultural y ecológico de la región y del país.

Visión

La Universidad Técnica del Norte, en año 2020 será un referente regional y nacional en la formación de profesionales, en el desarrollo de pensamiento, ciencia, tecnológica, investigación, innovación y vinculación, con estándares de calidad internacional en todos sus procesos; será la respuesta académica a la demanda social y productiva que aporta para la transformación y la sustentabilidad.



CARRERA DE ENFERMERÍA

Misión

Formar profesionales de enfermería con conocimientos científicos, técnicos, éticos y humanísticos que contribuyan a resolver los problemas de salud de la población.

Visión

La carrera de enfermería será acreditada y constituirá en un referente de excelencia regional.



INTRODUCCIÓN

En la presente guía hablaremos acerca de la información y comunicación: afirmando que la comunicación es todo aquello que nos permita comunicarnos instantáneamente con los usuarios a nuestro alrededor de una manera efectiva.

Hablaremos de habilidades, de técnicas para hacerlo mejor, y de 9 tips de comunicación efectiva, de saber interactuar de una manera eficiente y sobre todo, en tratar de crear una buena y excelente relación con los pacientes.

Una comunicación efectiva puede mejorar las relaciones en el ámbito laboral, personal o familiar. Una comunicación efectiva puede mejorar el desempeño de los equipos de trabajo, los procesos de liderazgo, el entender el cómo se solucionan los problemas que enfrentamos diariamente y, sobre todo, haciéndolo de una manera donde se genere confianza, donde se genere una buena actitud y sobre todo, teniendo una comunicación abierta con los pacientes.



JUSTIFICACIÓN

La comunicación efectiva y asertiva da a las personas las herramientas necesarias para poder comunicar e informar de una manera clara y simple, y así, generar mayor productividad y satisfacción en las interacciones humanas.

El objetivo de este tipo de capacidad se enfoca en desarrollar habilidades que permitirán mejorar la comunicación del personal, incidiendo de manera efectiva en la comunicación social y organizacional, así como en los resultados de personas y equipos de diversos ámbitos.

La excelencia ha de centrarse en mejorar las capacidades del personal, eficacia, eficiencia, empatía, honestidad y buen trato con los pacientes, entre los miembros de salud, procurando mejorar la calidad del producto o servicio que prestamos al usuario.

La mejora continua implica tanto la implantación de un Sistema como el aprendizaje continuo de los mismos, el seguimiento de una filosofía de gestión, y la participación activa de todas las personas.



OBJETIVO GENERAL

Al finalizar la actividad los participantes estarán en condiciones de reconocer el impacto del lenguaje y la comunicación en las organizaciones; lograr que la comunicación esté al servicio del logro de los objetivos institucionales; aprender e incorporar competencias y habilidades comunicacionales para el que hacer laboral

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Aprender la importancia del lenguaje en la comunicación.
- Comunicar efectivamente a todos los pacientes.
- Aplicar habilidades comunicacionales con todo el personal de salud.

PASOS PARA UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA



Para aprender a comunicarnos de manera directa y clara, debemos lograr un equilibrio entre la autenticidad y el respeto. La asertividad nos ayuda a no sentirnos culpables por decir lo que pensamos, lo que sentimos y lo que queremos.



En muchas ocasiones no logramos continuar ascendiendo en un ambiente laboral debido a la falta de habilidades, tanto para comunicarnos, como por la necesidad de mejores relaciones sociales en dicho empleo.



La habilidad de saber comunicarnos está en saber en cada situación: Qué quiero decir, qué mensaje quiero transmitir; a quién se lo quiero transmitir y cuál es el mejor momento para hacerlo, y de qué manera voy a lograr que mi mensaje sea claro y comprendido.



Si logramos conjuntar estos cuatro elementos, hay más probabilidades de que tengamos éxito y logremos una comunicación efectiva en todas nuestras relaciones.



La comunicación efectiva y asertiva da a las personas las herramientas necesarias para poder comunicar e informar de una manera clara y simple, y así, generar mayor productividad y satisfacción en las interacciones humanas.



El objetivo de este tipo de capacidad se enfoca en desarrollar habilidades que permitirán mejorar la comunicación personal, incidiendo de manera efectiva en la comunicación social y organizacional, así como en los resultados de personas y equipos de diversos ámbitos.



RECOMENDACIONES PARA COMUNICADOR EFECTIVO Y ASERTIVO

A continuación encontrarán una serie de recomendaciones para ser un comunicador efectivo y asertivo:

1. Mire a la persona que está hablando



2. Hacer preguntas. Muestra interés para que capte interés.



3. No interrumpa; reconoce el momento adecuado para intervenir.





4. No cambie el tema de impreviso.



5. Muestre empatía por la persona que habla.



6. No controle la conversación. Permita la retroalimentación y diversidad de opiniones.



7. Responda de manera verbal y no verbal.



8. Juzgue sólo el contenido y no a los interlocutores



9. Comunique sus emociones y opiniones.



En este sentido, adoptar una conducta asertiva permite a la persona actuar para su interés, afirmar o declarar lo que piensa sin que le cause ansiedad, expresar sus emociones cómodamente y en forma honesta, así como imponer sus derechos, sin negar los derechos de los demás.



CONCLUSIONES

La atención de enfermería hacia el usuario que acude al Hospital Básico Cayambe, mejoró al ser aplicada la guía de información elaborada de acuerdo a la percepción del usuario, para satisfacer sus necesidades en todo momento y que signifique para el profesional una verdadera realización de su profesión.

La atención de calidad es servicio de todas las unidades de salud, por lo que al ser aplicada la guía de información se hace factible cumplir con esta normativa a cabalidad.

Se logró concientizar al personal de enfermería la importancia de mantener una relación interpersonal usuario-profesional para evitar las desinformaciones, insatisfacción en el cuidado de enfermería.



RECOMENDACIONES

Socializar la guía de información con los profesionales de enfermería de otros servicios de salud, para que de esta manera cumplir con la salud como es de: Promover un sistema de calidad integral, con especial énfasis en la satisfacción del usuario.

El personal de enfermería está obligado a capacitarse y actualizarse continuamente en los cuidados del usuario (Proceso de Atención de Enfermería), considerando que tienen en sus manos el don máspreciado del hombre, la vida

Las relaciones interpersonales usuario-profesional, deben ser fundamentales en las labores diarias, ya que a través de estas podemos lograr una buena comunicación y confianza por parte de los usuarios, por lo que brinda una atención con calidad



BIBLIOGRAFÍA

1.- Calidad De Atención De Enfermería, disponible en:

<http://www.buenas tareas.com/ensayos/Calidad-De-Atención-De-Enfermería /1363359.htm>

2.- "Círculos de calidad". José María Peiró, Vicente González Romá. Editorial Eudema. "Círculos de Calidad y robótica". Harry Katzan, Jr. Ediciones Deusto. "Manual de implantación de Círculos de Calidad". Rafael Mazas Méndez. Disponible <http://www.monografias.com/trabajos28/circulo s-calidad-aula/circulos-calidad-aula.shtml>

3.- Humanismo en Enfermería; Graciela Arroyo de Cordero*Subsecretaría de Coordinación Sectorial de la Secretaría de Salud; 66 Editorial; disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/1234567 89/2270/1/06%20ENF%20529%20TESIS%20 COMPLETA.pdf>

4.- La Calidad de la Atención Interpersonal de Enfermería; Lic. Enf. Paula Leticia Galicia Vargas; U 505 Pediatría; disponible en:

http://hgm.salud.g o b .mx/ descargas/pdf/enfermería/arti_17.pdf



**Guía de Información y Comunicación
efectiva dirigido a Profesionales de
Enfermería del Hospital Básico Cayambe**



Autores: Raquel Araujo

Catherine Cruz.

Tutora: Esp. Paulina Muñoz.