

## RESEÑA DE TESIS DOCTORAL. LA COMUNICACIÓN HOSPITALARIA Y BASES PARA UNA COMUNICACIÓN ORIENTADA AL USUARIO HOSPITALIZADO

---

José Juan Videla Rodríguez<sup>1</sup>

Universidade da Coruña

Material original autorizado para su primera publicación en la revista académica REDMARKA. Revista Digital de Marketing Aplicado.  
<https://doi.org/10.17979/redma.2011.01.06.4725>

### Reseña de tesis doctoral:

Costa Sánchez, Carmen, *La Comunicación Hospitalaria en Galicia*. Bases para una comunicación orientada al usuario hospitalizado. Tesis doctoral presentada y defendida el 02 de Febrero de 2010, en la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidade de Santiago de Compostela, calificada de *Sobresaliente cum Laudem*.

**Palabras clave:** Comunicación, hospital, comunicación institucional, comunicación especializada en salud

### Review PhD Thesis

Costa Sánchez, Carmen, *La Comunicación Hospitalaria en Galicia*. Foundations for a communication oriented to the hospitalized user. PhD thesis presented and defended on February the 2nd 2010, in the Communication Science Faculty of the Universidade de Santiago de Compostela, qualified of *Outstanding cum Laudem*.

**Keywords:** communication, hospital, institutional communication, communication specialized in health

---

<sup>1</sup> Jose Juan Videla Rodríguez es Doctor en Ciencias de la Información por la Universidad Complutense de Madrid. Sus campos de investigación son la estructura de la comunicación, los nuevos medios de comunicación on line, comunicación de crisis y la ética profesional.

La tesis *La comunicación Hospitalaria en Galicia. Bases para una comunicación orientada al usuario hospitalizado* de la Dra. Carmen Costa aborda un tema complicado y de gran interés científico desde las Ciencias de la Comunicación. El hospital es un tipo de institución que ha despertado gran interés por parte de la Sociología derivado de las distintas escalas de autoridad y perfiles profesionales que aglutina. Sin embargo, apenas ha sido estudiado desde la perspectiva de la Comunicación Institucional.

Es un tema de gran interés y aplicabilidad, en tanto la Comunicación alcanza en este trabajo un grado máximo de utilidad social. Esta tesis doctoral no sólo resume, sintetiza o profundiza en conceptos interesantes y necesarios, sino que cierra el círculo de la investigación científica al proponer revertir las conclusiones alcanzadas en el beneficio de la sociedad.

El citado trabajo elabora un *corpus* teórico de gran rigor y originalidad que parte de la confluencia de dos áreas de conocimiento: por una parte, del ámbito de las Relaciones Públicas, de donde procede el concepto de comunicación institucional; y por otra, del ámbito de la Comunicación para la Salud, área de investigación prolífica en el área anglosajona (especialmente en los Estados Unidos), pero menos trabajada en España. Esta última se ocupa de todos los procesos comunicativos e informativos que tienen como objeto la mejora de la salud individual o colectiva, por tanto abarca una gran variedad de niveles y de entidades comunicativas.

Ambos caminos se encuentran para construir el concepto de Comunicación Hospitalaria, que incluiría no sólo la comunicación interna-externa de la institución, sino también la comunicación interpersonal entre profesionales hospitalarios o entre profesionales hospitalarios y usuarios. De especial relevancia, resulta la comunicación médico-paciente, puesto que el trabajo parte de la acertada idea de que los trabajadores del hospital son los principales embajadores de la institución ante sus públicos.

De hecho, la autora no descuida el ámbito de la comunicación interpersonal, puesto que en el marco hospitalario tiene lugar dicha interacción basada en la relación entre los profesionales sanitarios y los usuarios.

A partir de ahí, la autora diseña un estudio empírico perfectamente ajustado a los conceptos y objetivos planteados en la parte teórica. Dicho estudio empírico, claramente estructurado, se organiza en tres bloques de contenidos que responden a tres objetivos distintos:

- En primer lugar, se estudian los departamentos de comunicación de los hospitales públicos y privados que se encuentran en la Comunidad Autónoma de Galicia.
- En un segundo momento, se analiza la perspectiva de los usuarios hospitalizados acerca de la comunicación que mantienen con los profesionales sanitarios y no sanitarios del hospital. Dicho trabajo se realiza mediante una encuesta a una muestra representativa y aleatoria de usuarios hospitalizados.
- En un tercer bloque, se someten a estudio documentos hospitalarios dirigidos a los pacientes. En concreto se estudia una muestra de documentos de consentimiento informado y de recomendaciones médicas con el objeto de conocer su grado de legibilidad (en el sentido de comprensibilidad) para personas sin conocimientos médicos, es decir, para cualquier persona sin formación sanitaria. Además, se procede al testeo de dichos documentos por parte de personas mayores de edad, pero de edades distintas, y sin conocimientos médicos, para verificar su grado de entendimiento.

El volumen de información procedente de la combinación de estas herramientas metodológicas resulta amplio y de gran interés por los datos aportados.

Las conclusiones del estudio explican que el desarrollo de la comunicación institucional en los hospitales estudiados se encuentra en un nivel bajo, resultado probablemente también de la falta de una apuesta estratégica por la comunicación por parte de las gerencias hospitalarias.

Se concluye además la necesidad de mejorar la comunicación médico-paciente para que las necesidades que experimentan estos últimos a nivel comunicativo e informativo se vean satisfechas. Se incide asimismo en el bajo grado de comprensibilidad de los documentos estudiados, contruidos con frases complejas, subordinadas y llenas de conceptos técnicos, aspecto que también es susceptible de mejora.

Finalmente, en base a los resultados obtenidos, la tesis propone una serie de mejoras aplicables a la comunicación con el usuario hospitalizado, completando así el círculo de investigación previamente planteado.

En definitiva, el trabajo recogido a lo largo de los distintos capítulos tanto en el marco teórico como en el estudio empírico de esta tesis la convierten en un trabajo original (por cuanto a su temática), de interés social (dada la aplicabilidad de sus resultados), riguroso y metodológicamente muy completo, teniendo en cuenta la variedad de herramientas metodológicas empleadas.

Todo ello lo convierte en una investigación de referencia para todas aquellas reflexiones que quieran seguir profundizando en el campo de la Comunicación para la Salud, para todos aquellos trabajos que entiendan que la comunicación y la salud son dos conceptos que se necesitan y se benefician mutuamente.