

Caracterización de la gestión de la comunicación para el tratamiento informativo y comunicacional con los pacientes con VIH, desde el Hospital Regional de San Juan Bautista Misiones durante los años 2021 y 2022

Gricelda Narváez Zarza

griseldino@hotmail.es

Universidad Nacional de Asunción

Facultad de Filosofía

Paraguay

Resumen

Este trabajo tiene por título Caracterización de la Gestión de la Comunicación para el Tratamiento Informativo y Comunicacional con los Pacientes con VIH, desde el Hospital Regional de San Juan Bautista Misiones durante los años 2021 y 2022. Con esta investigación, se logró caracterizar la gestión de la comunicación para el tratamiento informativo y comunicacional con los pacientes con VIH, desde el Hospital Regional de San Juan Bautista Misiones durante los años mencionados. El aspecto teórico dejó ver conceptualizaciones e investigaciones previas ampliamente relacionadas con la gestión, tratamiento informativo y comunicacional en materia de salud. Metodológicamente esta investigación fue de tipo cualitativa narrativa, el nivel es el descriptivo y el muestreo viene dado por la unidad de análisis no probabilístico y por conveniencia, por cercanía, y por factibilidad de desarrollo de la investigación. La entrevista estructurada y semi estructurada fue el método principal, así como la observación documental. Los principales hallazgos de esta investigación fueron: la planificación de la gestión comunicacional dentro del SAI (Servicio de Atención Integral del Paciente con VIH) y la efectividad de la retroalimentación de esa planificación, la gestión comunicacional externa mediante el uso de medios tecnológicos y las estrategias comunicacionales implementadas por el SAI con los usuarios del servicio, donde se destaca la comunicación directa. Como conclusión se tiene que, el Hospital Regional de San Juan Bautista Misiones hace uso de estrategias comunicacionales, tanto internas como externas, el primero, dentro de las consultas clínicas entre médico-paciente utilizando la técnica de la comunicación directa y la segunda, mediante la utilización de medios tecnológicos para la gestión de la comunicación con los usuarios del servicio y la ciudadanía en general.

Palabras claves: comunicación institucional- salud y VIH-gestión de la comunicación-tratamiento informativo-comunicación directa.

Communication Management for HIV Patients, Regional Hospital of San Juan Bautista Misiones during the Years 2021 and 2022

Abstract

This work is entitled Characterization of Communication Management for Informational and Communicational Treatment with HIV Patients, from the Regional Hospital of San Juan Bautista Misiones during the years 2021 and 2022. With this research, it was possible to characterize the management of communication for informative and communicational treatment with HIV patients, from the Regional Hospital of San Juan Bautista Misiones during the mentioned years. The theoretical aspect revealed conceptualizations and previous research widely related to the management, informative and communicational treatment in health. Methodologically, this research was of a narrative qualitative type, the level is descriptive and the sampling is given by the non-probabilistic analysis unit and by convenience, proximity, and feasibility of research development. The structured and semi-structured interview was the main method, as well as documentary observation. The main findings of this research were: the planning of communication management within the SAI (Comprehensive Care Service for HIV Patients) and the effectiveness of the feedback of this planning, external communication management through the use of technological means and the communication strategies implemented by the SAI with the users of the service, where direct communication stands out. In conclusion, the Regional Hospital of San Juan Bautista Misiones makes use of communication strategies, both internal and external, the first, within the clinical consultations between doctor-patient using the technique of direct communication and the second, through the use of technological means for the management of communication with users of the service and citizens in general.

Keywords: institutional communication- health and HIV- communication management- information treatment- direct communication.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación, trata sobre la gestión comunicacional de un ente sanitario con respecto al tipo de información que se le brinda al paciente con VIH, además de promover investigaciones de los procedimientos y fenómenos de comunicación social a fin de rastrear el comportamiento institucional con respecto a los pacientes con VIH.

El presente trabajo, consiste en una construcción de la caracterización de la gestión de la comunicación para el tratamiento informativo y comunicacional con los pacientes con VIH, desde el Hospital Regional de San Juan Bautista Misiones, cuyo propósito es analizar las características de la dimensión comunicacional implementada en la Consejería de VIH, dependencia que viene trabajando conjuntamente con el SAI (Servicio de Atención Integral del Paciente con VIH).

Al respecto del manejo comunicacional recomendado por Organismos Internacionales en las consejerías sanitarias, el *Counseling* es un término en inglés, y según (Martí, Barreda-Hernández, Marcos-Pérez, & Barreira-Hernández, 2013), es una técnica empleada en psicología que ha demostrado tener un gran impacto en sanidad; de hecho, es la metodología recomendada por la Organización Mundial de la Salud para dar apoyo a los pacientes infectados por VIH. A pesar de que se ha traducido en castellano por «consejo asistido» o «relación de ayuda», el *counseling* abarca un concepto mucho más amplio ya que se define como un proceso interactivo basado en la comunicación en el que el profesional sanitario ayuda al paciente a reflexionar sobre su estado de salud y así conseguir que éste tome las decisiones adecuadas en función de sus valores e intereses. Más abajo, (Martí, Barreda-Hernández, Marcos-Pérez, & Barreira-Hernández, 2013), define al *counseling* como una herramienta de mejora en la comunicación con el paciente, resultando de gran utilidad durante la entrevista clínica en los programas de Atención Farmacéutica con el fin de mejorar la farmacoterapia y la seguridad del paciente.

En Paraguay, un análisis de la situación epidemiológica del VIH, realizado por el Programa Nacional de Control del sida/ITS (PRONASIDA) en el año 2021, menciona que, «se registraron 1318 nuevos diagnósticos de VIH, de los cuales 239 fueron categorizados como sida» (VIH/sida/ITS., 2021).

Como objetivo general se estableció caracterizar la gestión comunicacional a los pacientes con VIH, del Hospital Regional de San Juan Bautista Misiones, durante los años 2021 y 2022.

Como objetivos específicos: Caracterizar la planificación de la gestión comunicacional a los pacientes con VIH, del Hospital Regional de San Juan Bautista Misiones durante los años 2021 y 2022,asimismo determinar las características de la planificación de la gestión de la comunicación externa con los pacientes con VIH, y caracterizar las estrategias comunicacionales aplicadas en la gestión de la comunicación para el tratamiento informativo y comunicacional con los pacientes con VIH, desde el Hospital Regional de San Juan Bautista Misiones durante los años 2021 y 2022.

La justificación teórica de la presente investigación es que la misma será de gran utilidad para la carrera de Ciencias de la Comunicación y la sociedad en general, ya que permitiría aportar nuevas ideas y hallazgos para resolver problemas comunicacionales dentro del ámbito de la salud, lo cual abre la posibilidad de brindar nuevos enfoques de trabajo en el área, profundizando los conocimientos sobre la gestión comunicacional y el tratamiento informativo de un ente sanitario para con los pacientes con VIH que acuden al servicio, respetando siempre la confidencialidad de los datos suministrados por el mismo. El área que interesa a la investigación es la comunicación médico- paciente, y es a partir de allí, donde se empiezan a trazar delineamientos y estrategias comunicacionales a fin de promover una mayor adherencia terapéutica del paciente, especialmente en aquellas enfermedades que precisan un mayor control y seguimiento por la complejidad que ameritan, como es el caso del VIH.

Relevancia Social

Hoy en día, el VIH, constituye uno de los emblemas sociales más sensibles en cuanto a salud pública se refiere, por los diversos programas sociales que se delinean en torno a ella buscando una contención, acompañamiento y un tratamiento efectivo al paciente desde su confirmación y durante todo el proceso de la enfermedad.

Muchos paradigmas han surgido desde la aparición del VIH, y fueron varios los intentos por encajar herméticamente esta problemática para la salud pública y que se ha convertido en toda una odisea por no encontrar hasta ahora, una cura.

Según menciona (Hamui Sutton, y otros, 2015) pese al avance de la medicina moderna, ella se caracteriza también por una gran deshumanización de los profesionales responsables del cuidado de la salud del paciente. El médico, frecuentemente, establece barreras de comunicación para evitar involucrarse afectivamente con el paciente y poco a poco se convierte en una persona rígida, fría y sin emociones, lo que tiene consecuencias en la manera en que se comunica con el paciente.

Es precisamente por ello que esta investigación, a raíz de estos antecedentes bibliográficos buscó encarar el tratamiento informativo y comunicacional entre médico-paciente que se da actualmente al usuario de los servicios de Consejería de VIH del Hospital Regional de San Juan Bautista Misiones, hoy SAI (Servicio Integral del Paciente con VIH).

(Cuesta, Bustamante, Gaspar, Terrón, & Peñafiel Saiz, 2017) mencionan, que la comunicación puede ayudar a las organizaciones a divulgar los servicios que ofrecen y las acciones que realizan; informar y formar a la ciudadanía sobre aspectos relacionados con la prevención de la enfermedad y la promoción de la salud; conseguir notoriedad y construir su imagen social; y dar información de forma transparente sobre la propia gestión, entre otros.

(Choque Larrauri, 2005), para la práctica de la comunicación en salud, propone un ordenamiento lógico de una secuencia de pasos “Diagnóstico, Estrategia, Intervención, Monitoreo y Evaluación”, dirigidos al desarrollo de campañas y acciones de comunicación en salud de uno o más temas de salud identificados. Para implementar eficientemente las acciones de comunicación en salud, tenemos pleno conocimiento de que los programas de comunicación en salud pueden informar, convencer, fortalecer y educar, y para ello requieren una metodología adecuada.

Para ello, como menciona (González Gartland, 2019), la gestión de la comunicación y la de la salud conforman un binomio necesario en el momento de diseñar, implementar y evaluar las políticas sanitarias. Es importante tener en cuenta los aspectos de la gestión involucrados a fin de propiciar la integración de conocimientos en la práctica profesional de cada uno de los autores involucrados en el sistema de salud pública.

La gestión digital de la Comunicación en Salud también juega un papel preponderante al momento de gestionar el flujo de informaciones que el ente sanitario precisa acercar a sus usuarios.

(Fernández Silano, 2014) coincide en que las nuevas tecnologías, redes sociales y la revolución de la Web están transformando e innovando el modelo sanitario, centrándolo más en el ciudadano y enriqueciéndolo con la información recibida por parte de profesionales.

SAI (Servicio de Atención Integral del Paciente con VIH)

Hasta el año 2017, el Ministerio de Salud, a través del PRONASIDA (Programa Nacional de Control del sida/ITS), contaba con 13 Servicios de Atención Integral a personas con VIH (SAI), distribuidos en 12 Regiones Sanitarias. Posteriormente, estos servicios se han ido ampliando. En la ciudad de San Juan Bautista Misiones, en el año 2019 se ha inaugurado un Centro de Atención Especializado para los pacientes con VIH que recurren al servicio. Estos Centros de Atención Especializados, prestan atención integral a las personas que viven con el VIH, asegurando el fácil acceso de la población a la promoción de la salud, información, educación, consejería, diagnóstico precoz, ofreciendo tratamiento antirretroviral (ARV), profilaxis y tratamiento de las infecciones oportunistas, tanto a adultos como a niños para inicio y seguimiento. Además, diagnóstico y tratamiento de la sífilis y otras ITS (Infecciones de Transmisión Sexual) (Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social, 2017).

METODOLOGÍA

Esta investigación fue de tipo cualitativa narrativa. Se delimita a este enfoque porque, además, se tuvo en cuenta la opinión de profesionales sobre la investigación y también se realizó la interpretación documental. El tipo de muestreo fue no probabilístico y por conveniencia, porque la unidad de análisis fue seleccionada de acuerdo a criterios de conveniencia por cercanía y por factibilidad de desarrollo de la investigación, es decir, que el acceso a los profesionales que atienden al tema en cuestión es escaso, por lo que el manejo de información en su totalidad y organizada de mejor forma acorde al objetivo de este estudio, recaen solamente en ciertas personas, por ello es no probabilístico y por conveniencia porque no se recurre al azar para la selección.

Métodos de Investigación

Se recurrió a la técnica de la entrevista, para la cual se usaron los cuestionarios estructurados y semi estructurados, con preguntas abiertas, semi abiertos y cerrados.

En cuanto a la técnica de observación documental se tuvieron en cuenta para la misma, la extracción de los datos mediante guías de observación de la página Facebook del SAI (Servicio de Atención Integral del Paciente con VIH) y documentos oficiales vía web del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social (MSP y BS).

Criterios de Inclusión

Pacientes mayores de edad diagnosticados con VIH, que recurren al servicio del Hospital de San Juan Bautista Misiones para el tratamiento respectivo.

Criterios de Exclusión

No se tuvo en cuenta la gestión comunicacional dirigida a menores de 18 años diagnosticados con VIH, tampoco aspectos de comunicación interna.

Para el recojo de información se solicitó autorización previa a la entrevistada anónima, paciente con VIH, que sigue tratamiento en el Hospital Regional de San Juan Bautista Misiones.

Análisis e Interpretación de Resultados

En esta sección, se dejan ver los hallazgos principales encontrados en esta investigación. Se presentarán de forma secuencial y lógica siguiendo los objetivos específicos.

Seguidamente se presenta el Objetivo Específico N° 1 que es caracterizar la gestión comunicacional a los pacientes con VIH del Hospital Regional de San Juan Bautista Misiones, durante los años 2021 y 2022.

El Servicio de Atención Integral del Paciente con VIH (SAI) se habilita de manera oficial en el Hospital Regional de San Juan Bautista Misiones a partir del año 2019. Desde ese entonces, se viene planificando mecanismos en la gestión de la comunicación para el tratamiento informativo del VIH con los usuarios del servicio.

«El SAI, cuenta con profesionales expertos que trabajan en la organización comunicativa del programa como, por ejemplo: médicos, psicólogos, trabajadores sociales, facilitador social entre otros. Todos ellos se encuentran altamente capacitados para el manejo correcto de la gestión comunicacional que se aplica con el paciente, según manifestó (Benítez, 2023), Encargada Regional del Programa VIH/sida/ITS del Hospital Regional de San Juan Bautista Misiones.

Asimismo, «Existen indicios positivos del buen uso de la retroalimentación en la gestión comunicacional, tanto así, que dichos insumos comunicacionales que se han

utilizado durante el año se incluyen nuevamente para el siguiente, a través de planes o metas» (Benítez, 2023).

Esa gestión de la comunicación aplicada a los pacientes que recurren al servicio es confidencial y cuidadoso, ya que se aplica la comunicación directa, basada directamente entre el médico y el paciente.

La explicación detallada del tratamiento, los días de consultas y para la entrega de medicamentos corresponden al tratamiento informativo del profesional con el usuario del servicio. Lo detallado, corrobora la entrevistada anónima, (N, 2023) de sexo femenino, de 41 años, paciente del SAI, quien refiere que hace 12 años convive con la enfermedad del VIH, la misma manifiesta que haber recibido una buena información con respecto a su enfermedad lo ha ayudado muchísimo ya que se sintió más confiada para acudir a sus consultas y recibir un tratamiento oportuno. Difiere que, para tal efecto, la comunicación es personal con el proveedor del servicio o a través de la línea de WhatsApp para el agendamiento de las consultas y entrega de medicamentos.

Se informa al paciente, al inicio del tratamiento, que deben acudir al servicio cada tres meses.

Seguidamente, se desarrollan los hallazgos obtenidos desde el Objetivo Específico N° 2 que es determinar las características de la planificación de la gestión de la comunicación externa con los pacientes con VIH, desde el Hospital Regional de San Juan Bautista Misiones durante los años 2021 y 2022.

El Servicio de Atención Integral del Paciente con VIH (SAI), no solo se enfoca en planificar constantemente la gestión comunicacional interna con los pacientes con VIH, que son usuarios del servicio, sino también desarrolla dicha gestión de manera externa, con la ciudadanía en general.

Entre las actividades externas desarrolladas por el SAI se mencionan: las campañas de concienciación, talleres y charlas que se realizan de manera permanente en las escuelas y colegios del Departamento de Misiones (Benítez, 2023).

Refirió también, que el SAI dispone de manuales, guías y folletos informativos, lo cual son difundidos en las consultas personalizadas o bien en las charlas educativas. A fin de inyectar suficiente información a la comunidad, el SAI habilitó una página en

Facebook donde se informan de las actividades realizadas por el servicio, los días de consulta y entrega de medicamentos.

Asimismo, la promoción de actividades de índole educativa, no sola para la comunidad en general y seguidores de la página, sino también para los propios usuarios del servicio. Se visualiza, amplia proyección de *flyers* educativos referente a la prevención del VIH, entrega y distribución gratuita de preservativos en el servicio, capacitaciones y talleres gratuitos vía zoom para todos los interesados, alusiones especiales por el Día Mundial del VIH que se conmemora cada 1 de diciembre cuyo lema en el año 2022 ha sido « Igualdad Ya», propuestas de trabajo de otros servicio que trabajan de manera conjunta con la oficina del SAI, específicamente las UFS (Unidad de Salud de las Familias) distribuidas en cada barrio de la ciudad y que efectúan consultas ambulatorias y domiciliarias. Principalmente, realizan asistencia a pacientes encamados o que por alguna discapacidad física no pueden llegar hasta el establecimiento de salud.

En la mencionada página en Facebook, de fecha 2 de diciembre de 2022, se puede reproducir y escuchar un mensaje de una persona que vive con el virus del VIH, donde insta a la población a no discriminar y a respetar. En este sentido, se han realizado las funciones técnicas y operativas elementales para la edición del mensaje audiovisual, con ajustes de voz e imagen, a fin de precautelar la identidad del paciente.

Igualmente, un logro bastante importante del servicio y que se ha publicado recientemente en la página, ha sido la habilitación del Departamento de Educación, cuyo propósito principal será la de poner a disposición de todos los usuarios y de la población en general, materiales informativos y educativos que ayuden a contribuir y promover la educación personal y afectiva de cada persona hacia los pacientes con VIH.

Dicha página social, es de interés comunitario que hasta el momento interactúa dentro del marco del respeto y la no discriminación hacia las personas que padecen de la enfermedad del VIH, cuyo objetivo principal justamente de la página es insistir con la no discriminación hacia los pacientes (Benítez, 2023).

Finalmente, el Objetivo Específico N° 3 establece caracterizar las estrategias comunicacionales aplicadas en la gestión de la comunicación para el tratamiento

informativo y comunicacional con los pacientes con VIH, desde el Hospital Regional de San Juan Bautista Misiones durante los años 2021 y 2022.

En cuanto a las estrategias comunicacionales aplicadas por el SAI, la principal es la aplicación de la comunicación directa con el paciente, y esta modalidad se viene implementando institucionalmente desde la creación del SAI en el Dpto. de Misiones.

Esta estrategia comunicativa ha arrojado resultados positivos desde su implementación, teniendo en cuenta que las gestiones del Departamento de Consejería del Hospital Regional de San Juan Bautista anteriormente eran limitadas, solo realizaban test rápido y no realizaban una contención al paciente. Desde la habilitación del SAI y al implementarse una estrategia comunicativa directa y afectiva, se logró mayor adherencia del paciente al tratamiento. “Los medios de prensa, tanto radial y televisiva, al promocionar la nueva oficina del SAI, lograron que más pacientes acudan al servicio, antes de la inauguración, teníamos tres pacientes habituales nada más, después logramos un 90% de adherencia terapéutica” (Benítez, 2023).

Durante los años 2021 y 2022 la gestión de la comunicación para el tratamiento informativo con los pacientes ha buscado nuevos mecanismos a fin de lograr la optimización de recursos y la mayor adherencia al tratamiento en un ambiente que propicie la confianza y la confidencialidad en el manejo de datos del paciente que justamente es la finalidad que se busca dentro del servicio (Benítez, 2023).

La estrategia comunicativa que implementa actualmente el SAI, aparte de la comunicación directa es la comunicación gestual o no verbal, a fin de brindar confianza al paciente y evitar la discriminación con aspectos bien delineados como, por ejemplo, un saludo, una sonrisa, un abrazo.

Una vez que el paciente es diagnosticado, sus datos personales se manejan bajo un estricto sistema de codificación a fin de evitar que sea identificado. Por protocolo, los datos vienen totalmente sellados, solo con las iniciales del paciente, seguido con su fecha de nacimiento.

El equipo psicológico del servicio le brinda la contención necesaria y de manera gratuita desde que el proveedor maneje el resultado positivo, es decir, de manera inmediata.

(Benítez, 2023) mencionó, que se establecen consultas psicológicas si la situación amerita, por ejemplo, si notan que el paciente está desanimado, decaído u otra conducta que requiera de contención, en esos casos, se considera conveniente derivar al paciente con el profesional. El Hospital Regional de San Juan Bautista Misiones, pone a disposición del paciente el servicio de psicología que viene trabajando de manera coordinada con el SAI.

El paciente, al momento de ser diagnosticado se le aplica primeramente el protocolo de contención, seguidamente se le explica sobre su enfermedad, se le trata de hacer entender que el VIH es como cualquier otra enfermedad, que realizando un buen tratamiento puede prolongar su vida y lo que es mejor, llevar una vida normal como cualquier persona. Iniciado el tratamiento, se sugiere la realización de una prueba de carga viral (El recuento de células CD4) a fin de determinar cuán sano está su sistema inmunitario y si el paciente se encuentra aún en fase inicial de la enfermedad o ya se encuentra en fase del sida. Dependiendo de ese resultado, el profesional decidirá ajustar o no sus retrovirales, (Vanni, 2022).

En cuanto al mecanismo de trabajo, es política del SAI, mantener la estructura de inmediatez entre el médico y el paciente, como ya se ha detallado más adelante, y la inclusión de los familiares, desde el diagnóstico y durante el tratamiento, es decisión exclusiva del paciente o si otras cuestiones ameriten su inclusión, por ejemplo, en casos en que el paciente abandone el tratamiento sin causa justificada o no retire sus medicamentos, si se corrobora un cuadro depresivo del mismo, etc. Si el paciente asume la decisión de que algún familiar sepa de su diagnóstico o lo acompañe durante el proceso, este también recibe toda la información requerida con respecto a su tratamiento y medicación.

El proveedor de salud no utiliza el tecnicismo al momento de aplicar el tratamiento informativo al paciente a fin de que se logre una mayor y mejor comprensión sobre su estado de salud, más bien, se establece una comunicación sencilla, amena y divertida (Vanni, 2022).

Otra de las estrategias comunicacionales aplicadas en la gestión de la comunicación para el tratamiento informativo y comunicacional con los pacientes con VIH, es la comunicación tecnológica, ya que se dispone de una línea de WhatsApp para el agendamiento de las consultas y entrega de medicamentos.

La red social Facebook también juega un papel preponderante en la estrategia comunicativa implementada por el servicio ya que expone las diversas actividades realizadas por el SAI, informaciones que van dirigidas a los usuarios del servicio y al mismo tiempo difunde información de interés referente al VIH.

Desde la habilitación de la página social, en el año 2020, la misma viene interactuando con sus seguidores, pero con escasa repercusión, teniendo en cuenta que no existen mayores comentarios ni reacciones a las publicaciones (me gusta, o me encanta), esto teniendo en cuenta, que la finalidad de la página es meramente informativa y no de entretenimiento, lo que genera poca interacción entre sus seguidores.

Todas las consultas y reclamos efectuados por el usuario del servicio son canalizados institucionalmente por el SAI y siempre se tiene en cuenta la opinión del paciente a fin de brindar solución a esas inquietudes (Benítez, 2023).

En cuanto a los mecanismos de abordaje de la comunicación, existen protocolos legales que son aplicados por el SAI, cuyos instrumentos son proporcionados por el Programa Nacional de Control del Sida/ITS (PRONASIDA).

Los resultados provenientes del Departamento de Consejería del Hospital Regional de San Juan Bautista Misiones, vienen totalmente codificados, solo con las iniciales del nombre y apellido de los pacientes y su fecha de nacimiento, a fin de precautelar la identidad de los mismos.

El Sai, aplica un protocolo que se denomina período de duelo, que es el momento donde el paciente trata de asimilar su proceso. Si en el transcurso de un mes, el paciente no se acerca voluntariamente para iniciar su tratamiento, se aplica el protocolo de visita particular hasta el domicilio del paciente, se le habla e intenta convencer de los riesgos que genera para su salud no iniciar el tratamiento y las ventajas que implica iniciarlo cuanto antes (Vanni, 2022).

Sobre la efectividad de estas estrategias comunicacionales implementadas, nuestra entrevistada anónima (N, 2023) refirió sin embargo que no utiliza la página social del SAI en la red social Facebook porque estaba en desconocimiento de ello, asimismo, cuestionó la falta de ficha médica manual, desconociendo, el manejo informativo implementado actualmente en los servicios de salud para las consultas médicas (ficha electrónica).

CONCLUSIONES

Esta investigación tuvo por objetivo general caracterizar la gestión de la comunicación para el tratamiento informativo y comunicacional con los pacientes con VIH, desde el Hospital Regional de San Juan Bautista Misiones durante los años 2021 y 2022.

Entre los hallazgos principales de este trabajo de investigación llegamos a las siguientes conclusiones:

Con respecto al primer objetivo, la planificación de la gestión de comunicación implementado por el SAI (Servicio de Atención Integral para el Paciente con VIH) para el tratamiento informativo a los usuarios del servicio, la institución implementa la comunicación directa y la comunicación gestual, con lo cual, notoriamente se logró mayor concurrencia de los pacientes al servicio para iniciar o dar continuidad al tratamiento. La utilización de medios tecnológicos como el WhatsApp y la red social Facebook mediante la creación de una página social dirigida a la comunidad en general y a los pacientes del servicio, constituyen parámetros interesantes dentro de la planificación comunicacional del Hospital Regional de San Juan Bautista, mediante la oficina del SAI.

En cuanto al segundo objetivo, se resaltan actividades de interés comunitario como charlas, debates, campañas de concienciación entre otros, a fin de dinamizar la gestión comunicacional externa de la institución con diversos sectores de la comunidad, referente a los alcances de la enfermedad del VIH y sus implicancias.

La utilización de folletos, guías y otros materiales informativos de carácter impreso, también forman parte de la gestión comunicacional implementado por el SAI, a fin de abordar de manera externa su ámbito de actuación.

Referente al tercer objetivo, esta investigación consideró como uno de los hallazgos más interesantes, el hermetismo en cuanto a datos que propicien la identificación del paciente, de tal manera que por ello se insiste con la comunicación directa entre el médico y el paciente. Estas estrategias de comunicación implementadas por el servicio, tuvieron un impacto positivo desde su implementación, tal es así, que se ha logrado satisfactoriamente una mejor adherencia del paciente al tratamiento y mayor confianza hacia su proveedor de salud.

Finalmente, como recomendaciones, se sugiere a los estudiantes de la Carrera de ciencias de la Comunicación, trascender al ámbito de la comunicación en salud, a fin de conocer con mayor amplitud las estrategias de comunicación que manejan las instituciones de salud con sus pacientes.

A los periodistas y comunicadores sociales, conocer a profundidad los significados y usos léxicos para referirse a la enfermedad del VIH, sin violentar los principios de humanización e inclusión y evitar fomentar el odio y la discriminación.

Se sugiere al Director del Hospital Regional de San Juan Bautista Misiones, suministrar a la oficina del SAI un encargado de gestión comunicativa, a fin de evitar la sobrecarga de funciones en un solo personal, teniendo en cuenta que las tareas de promoción y prevención, asesoramiento y seguimiento, manejo de medios tecnológicos, etc. recaen en una sola funcionaria.

De igual manera, sería interesante actualizar física y digitalmente documentos institucionales que sean de interés ciudadano o bien para los diversos medios de comunicación que requieran eventualmente contar con la reseña histórica del Hospital Regional de San Juan Bautista Misiones.

Asimismo, se recomienda al administrador/a de la página social del SAI en Facebook, incluir actividades lúdicas en la misma, a fin de aumentar el interés de sus seguidores de una manera activa y participativa. La gamificación en redes sociales, es una estrategia de contenidos que traslada la mecánica de los juegos a las redes sociales con el propósito de informar través del entretenimiento. Con ello, la página no solo tendrá un fin informativo, sino también será un espacio de aprendizaje mediante el juego. Entre las opciones se recomiendan: escenarios, la ruleta de premios, promociones y concursos en los cuales se ofrezca algún premio o regalo a cambio de seguir la cuenta y compartirla con amigos, con esto, incluso, aumentaría el número de seguidores y con ello llevar las campañas y acciones sociales a un número mayor de usuarios.

De la misma manera, se recomienda también un mayor tiempo de inducción a los usuarios que no tengan competencias digitales sobre aspectos registrales, conocimiento de redes sociales y otros que hagan falta, asimismo, brindar información de la habilitación de redes sociales a los usuarios del servicio a fin de que los mismos puedan estar al tanto de las informaciones que se efectúen en ellas.

Habilitar otras redes sociales, como el Instagram, Blogs, Twitter entre otros, también sería de gran ayuda al Servicio del SAI, ya que expandiría en mayor medida las informaciones correspondientes y a una mayor cantidad de seguidores.

REFERENCIA

- Benítez, P. (13 de Marzo de 2023). Gestión Comunicacional del SAI. (G. Narváez, Entrevistador)
- Choque Larrauri, R. (14 de Diciembre de 2005). *Larrauri, R. C. (2005). Comunicación y educación para la promoción de la salud. Lima. Recuperado de: [http://www. google. com. razonypalabra. org. mx/libros/libros/comyedusalud. pdf](http://www.google.com.razonypalabra.org.mx/libros/libros/comyedusalud.pdf). Obtenido de Larrauri, R. C. (2005). Comunicación y educación para la promoción de la salud. Lima. Recuperado de: <http://www. google. com. razonypalabra. org. mx/libros/libros/comyedusalud. pdf>: <http://www.google.com.razonypalabra.org.mx/libros/libros/comyedusalud.pdf>*
- Cuesta, U., Bustamante, E., Gaspar, S., Terrón, J. L., & Peñafiel Saiz, C. (2017). Comunicación y Salud. *methaodos.revista de ciencias sociales*, 684.
- Fernández Silano, M. (2014). La salud 2.0 y la atención de la salud en la era digital. *Revista Médica de Risaralda*, 41-46.
- González Gartland, G. (2019). *Comunicación en Salud: Conceptos y Herramientas*. Buenos Aires: Ediciones América.
- Hamui Sutton, A., Grijalva, M., Maya, P., Dorantes Barrios, P., Sandoval Ramirez, P., Garcia Tellez, S., . . . Torres, H. (13 de enero de 2015). *Las tres dimensiones de la comunicación médico paciente: biomédica, emocional e identidad cultural*. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2015/con151d.pdf>
- Martí, G., Barreda-Hernández, D., Marcos-Pérez, G., & Barreira-Hernández, D. (2013). Counseling: Una Herramienta para la Mejora de la Comunicación con el Paciente. *Farmacia Hospitalaria-Órgano Especial de Expresión Científica de la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria.*, 236-239.

Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social. (17 de Noviembre de 2017). Obtenido de

Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social: <https://www.mspbs.gov.py/>

N, N. (11 de Marzo de 2023). Gestión Comunicacional del SAI. (G. Narváez, Entrevistador)

Vanni, G. (2 de Noviembre de 2022). Gestión de la Comunicación Hospital Regional de San Juan

Bautista Misiones. (G. Narváez, Entrevistador)

VIH/sida/ITS., M. d. (2021). *Situación Epidemiológica del VIH, Paraguay 2021*. Asunción.