

| | |
|--|-----------|
| Introducción: Una Comunicación saludable. Una Medicina comunicativa..... | 9 |
| 1. El hospital que se comunica es un hospital feliz..... | 13 |
| 1.1. <i>El hospital feliz.....</i> | 13 |
| 1.2. <i>La comunicación como elemento del servicio hospitalario.....</i> | 15 |
| 1.3. <i>Política de comunicación y estrategia.....</i> | 21 |
| 1.4. <i>El departamento de comunicación del hospital.</i> | |
| <i>Mapa de públicos.....</i> | 25 |
| 1.4.1. <i>Funciones del departamento de comunicación del hospital. Propuesta de departamento de comunicación para un hospital.....</i> | 34 |
| 1.5. <i>Otros servicios orientados a la comunicación.....</i> | 39 |
| 2. La comunicación externa del hospital..... | 49 |
| 2.1. <i>Objetivos de la Comunicación Externa.....</i> | 49 |
| 2.2. <i>Relaciones con los medios de comunicación.</i> | |
| <i>Periodismo especializado en salud.....</i> | 50 |
| 2.2.1. <i>Breves apuntes sobre periodismo especializado en salud.....</i> | 54 |
| 2.2.2. <i>Canales e instrumentos de relaciones con los medios.....</i> | 64 |
| 2.3. <i>Relaciones con la sociedad.....</i> | 73 |
| 2.3.1. <i>Las páginas web como plataformas de relación externa.....</i> | 74 |
| 2.4. <i>Relaciones con otros públicos externos.....</i> | 78 |
| 3. La comunicación interna del hospital..... | 79 |
| 3.1. <i>La Comunicación Interna. Funciones. Política de Comunicación Interna. Canales e instrumentos.....</i> | 79 |
| 3.2. <i>Objetivos de la Comunicación Hospitalaria Interna.....</i> | 96 |

| | |
|---|------------|
| 3.3. <i>Cultura y clima corporativos</i> | 100 |
| 3.4. <i>Políticas de motivación de los profesionales del hospital</i> | 116 |
| 3.5. <i>La figura del líder</i> | 122 |
| 4. Comunicación interpersonal. Comunicación con el usuario .. | 129 |
| 4.1. <i>Los estilos comunicativos. El estilo asertivo</i> | 129 |
| 4.2. <i>Comunicación No Verbal</i> | 133 |
| 4.3. <i>Comunicación con el usuario efectivo del servicio hospitalario.</i> | |
| 4.4. <i>Comunicar por escrito. Pautas de redacción para recomendaciones y para documentos de consentimiento informado</i> | 151 |
| 4.5. <i>Comunicar malas noticias</i> | 160 |
| 4.5.1. <i>Qué es una mala noticia. Factores que dificultan la comunicación de malas noticias</i> | 161 |
| 4.5.2. <i>Cómo dar malas noticias. Estrategias que contribuyen a facilitar la comunicación de malas noticias</i> | 164 |
| Bibliografía y fuentes consultadas | 171 |