



UNIVERSIDAD  
DE PIURA

**FACULTAD DE COMUNICACIÓN**

**Diagnóstico de la comunicación para la salud entre el  
Centro de Diálisis Piura y sus pacientes**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de  
Licenciado en Comunicación

**River Alexander Ramírez Morin**

**Revisor:  
Dr. Tomás Ricardo Atarama Rojas**

**Piura, noviembre de 2021**



## **Dedicatoria**

A mi familia, que siempre me apoyó, para cumplir con mis metas; en especial a mi madre, que siempre estuvo presente en este camino.

A mis amigos, Jorge Valencia, Jorge Ramos y Miguel Sánchez por acompañarme a lo largo de este curso; y agradecido de vivir mis años universitarios a su lado.

A mis profesores que ayudaron a culminar mi carrera, y a formarme como profesional.

A todas las personas que oraron por mí cuando mi vida estuvo cerca de terminar por el covid-19.





## Resumen

La comunicación para la salud, debido a la pandemia, se ha visto obligada a incorporar procesos de digitalización y el Centro de Diálisis Piura enfrentó la necesidad de adaptarse a la nueva realidad y conservar al mismo tiempo la buena relación con sus pacientes, que al tener una enfermedad crónica se encuentran en el grupo de riesgo.

La investigación busca realizar un diagnóstico de la situación actual para posteriormente implementar un sistema de comunicación que ayude a conservar la buena relación con los pacientes, y sus familiares; que supla la falta de contacto directo y eventos presenciales; esto, con la finalidad de reforzar el compromiso de la organización y de mejorar la calidad de vida de los usuarios del Centro de Diálisis Piura.

La comunicación para la salud desempeña un rol fundamental en la construcción de un vínculo entre el personal sanitario y los pacientes, ya que gracias a ella se puede transmitir sentimientos, generar una conexión entre las partes y los conocimientos para mejorar la calidad de vida del paciente, en especial los que tienen enfermedades crónicas. Por ese motivo, la presente investigación tiene como objetivo hacer un diagnóstico de la comunicación para la salud del Centro de Diálisis Piura que permita mejorar la relación entre el personal para la salud, los pacientes y los familiares.

Utilizando la metodología de entrevistas a profundidad, entrevistamos a usuarios, familiares de ellos y al personal sanitario, para tener una visión general desde el punto de vista de todas las partes que participan en la comunicación para la salud. Con la información obtenida en esta investigación, el Centro de Diálisis Piura, identificará las fallas y posibilidades de mejora en su comunicación con el usuario.

Uno de los principales desafíos que se encuentran en el diagnóstico es la poca participación de los pacientes y familiares porque tienen vergüenza de hablar de la enfermedad que padecen. Además, temen que la información sea pública; y en el caso del personal sanitario, algunos temen que la clínica tome negativamente las críticas. Por este motivo; se tuvo que, poco a poco, ganar la confianza de las partes.

Se buscará un posible plan de comunicación hacia la salud con una visión estratégica para mejorar la relación entre el personal y los usuarios; ya que, esta última, se vio afectada por la pandemia. También utilizando las nuevas tecnologías y solicitando que los familiares más jóvenes de nuestros pacientes sean quienes ayuden a estos en la inserción del manejo de la tecnología.



## Tabla de contenido

<b>Introducción.....</b>	<b>9</b>
<b>Capítulo 1 Antecedentes, historia y contexto.....</b>	<b>11</b>
1.1 Antecedentes e historia del Centro de Diálisis Piura.....	11
1.2 Misión y visión .....	12
1.3 Principios rectores .....	12
<b>Capítulo 2 Actores y problemáticas de la comunicación para la salud.....</b>	<b>13</b>
2.1 Comunicación para la salud.....	13
2.2 Actores de la comunicación para salud .....	14
2.2.1 Centro de Diálisis Piura .....	14
2.2.2 Trabajadores de la salud.....	14
2.2.3 Pacientes y familiares.....	15
2.3 Problemática de la comunicación para la salud en el Centro de Diálisis Piura .....	16
<b>Capítulo 3 Entrevista en profundidad.....</b>	<b>19</b>
3.1 Fundamentación.....	19
3.2 Entrevista .....	19
3.2.1 Introducción .....	19
3.2.2 Personal sanitario .....	19
3.2.3 Pacientes .....	20
3.2.4 Familiares.....	20
<b>Capítulo 4 Análisis de los resultados y diagnóstico.....</b>	<b>23</b>
4.1 Sobre el Centro de Diálisis Piura y la relación entre el personal sanitario, los pacientes y sus familiares .....	23
4.2 Sobre los familiares y su importancia en la mejora de calidad de vida del paciente.....	25
4.3 Sobre la insuficiencia renal y el poco conocimiento que se tiene de ese mal .....	26
<b>Capítulo 5 Reflexiones y recomendaciones .....</b>	<b>29</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>31</b>
<b>Lista de referencias .....</b>	<b>33</b>
<b>Apéndices .....</b>	<b>35</b>





## Introducción

La comunicación para la salud se centra en el paciente, en el despliegue de habilidades como saber escuchar y hacer preguntas abiertas. Mejorar la comunicación hace que el paciente y su familia tengan el conocimiento y capacitación para afrontar mejor sus problemas de salud (Ruiz y Álvarez, 2016).

El presente Trabajo de Suficiente Profesional (TSP) realiza un diagnóstico cualitativo sobre las prácticas de comunicación de salud por parte del Centro de Diálisis Piura hacia los pacientes y los familiares que se encargan del cuidado de estos; con el fin de conocer y comprender las causas por las cuales, pacientes y familiares, desconocen el estilo de vida de un paciente de diálisis, y cómo lograr que los profesionales de la salud suplan esa falta de información.

Mediante la aplicación de entrevistas en profundidad a los pacientes, sus familiares y los profesionales de la salud; se busca conocer la percepción de quienes usan los servicios de la clínica y sus conocimientos sobre el estilo de vida que deben tener los pacientes de diálisis.

Terminando el estudio se presentan algunas reflexiones en torno a los resultados obtenidos, con los que se proponen sugerencias de mejora de la gestión de la comunicación del Centro de Diálisis Piura que permitan generar confianza, motivación y seguridad en los usuarios y familiares; de esa manera facilitar información de tratamientos y estilos de vida que deben seguir los pacientes renales.

Es importante destacar que Piura es la segunda región con mayor cantidad de pacientes renales, y que solo es superada por Lima. Además, tiene el mayor porcentaje de pacientes diabéticos de las regiones. Por eso, es importante que las clínicas privadas y hospitales públicos tengan una buena comunicación con los pacientes y familiares, y les brinden el confort que ellos necesitan.



## **Capítulo 1 Antecedentes, historia y contexto**

### **1.1 Antecedentes e historia del Centro de Diálisis Piura**

El Centro de Diálisis Piura fue creado el 26 de octubre de 2002, con el fin de cubrir la demanda de servicio de calidad para pacientes renales. Su primer local funcionaba en la Avenida Grau, cuadra 12, empezando con dos unidades de máquinas de riñones artificiales para hemodiálisis con sus respectivos sillones y una miniplanta de tratamiento de agua. Se albergó, al principio, a pacientes particulares que no tenían seguro; después, se trabajó con pacientes de la desaparecida Caja de Pescadores; posteriormente, con pacientes de FOSPOLI (Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú) (Centro de Diálisis Piura, 2021).

En el 2004, el Centro de Diálisis Piura se trasladó a la Urbanización 4 de Enero, y se amplió la cobertura de atención con seis máquinas. A mediados de ese mismo año, EsSalud invita a la clínica a participar como proveedor para sus pacientes de hemodiálisis porque la infraestructura del hospital Jorge Reategui Delgado ya no podía cubrir la demanda de los tratamientos, para eso se adquirieron más equipos especializados; en total se compraron dieciocho nuevas máquinas de riñones artificiales (Centro de Diálisis Piura, 2021).

En el 2006, debido al continuo incremento de pacientes de hemodiálisis, se adquiere un terreno en la esquina de la Avenida Grau con Avenida Gulman, construyéndose la actual clínica de hemodiálisis acorde a los parámetros y requerimientos que ESSALUD exigía; siendo la primera clínica especializada en diálisis de la región Piura (Centro de Diálisis Piura, 2021).

Es así, como hasta la fecha, que el Centro de Diálisis Piura viene brindando atención a pacientes que requieren hemodiálisis, ofreciendo el servicio con sus equipos respectivos de profesionales médicos, enfermeras, nutricionistas, psicólogos, y personal administrativo (Centro de Diálisis Piura, 2021).

Piura es la segunda región con más casos de pacientes renales, esto, debido al estilo de vida de los piuranos con productos ricos en harinas, y una alimentación poco saludable, afirma Blanca Morin, ex enfermera jefe de la Unidad de Hemodiálisis, tanto en Piura como en Lima. Además, según algunos especialistas como el Doctor Víctor Velarde (2021), gerente del Centro de Diálisis Piura, el agua del bajo Piura con alta carga mineral también influye.

El Centro busca brindar un servicio personalizado a sus pacientes con dietas específicas para cada usuario, debido a que cada paciente renal tiene su propia lista de alimentos prohibidos; además se ofrece el servicio psicológico, tanto para pacientes como para familiares (Centro de Diálisis Piura, 2021).

## 1.2 Misión y visión

Tal como consigna el Manual de Organización y Funciones 2021, la misión del Centro de Diálisis Piura es “brindar tratamientos hemo dialíticos con calidad, calidez y seguridad; contando con equipos de última generación y personal altamente calificado en permanente capacitación” (Centro de Diálisis Piura, 2021).

En tanto, su visión es “cubrir las necesidades existentes actuales de la población con enfermedades renales, mejorar la calidad de vida de los usuarios, y apoyar a sus familiares” (Centro de Diálisis Piura, 2021).

## 1.3 Principios rectores

Al trabajar con pacientes de EsSalud, el Centro de Diálisis Piura se compromete a seguir los principios rectores de la organización (Centro de Diálisis Piura, 2021):

- Solidaridad: Cada cual debe aportar al sistema según su capacidad y recibir según su necesidad.
- Universalidad: Todas las personas deben participar de los beneficios de la seguridad social, sin distinción ni limitación alguna.
- Igualdad: La seguridad social ampara igualitariamente a todas las personas. Se prohíbe toda forma de discriminación.
- Unidad: Todas las prestaciones deben ser suministradas por una sola entidad y vinculadas a un sistema único de financiamiento.
- Integralidad: El sistema cubre en forma plena y oportuna las contingencias a las que están expuestas las personas.
- Autonomía: Sus fondos no provienen del presupuesto público, sino de las contribuciones de sus aportantes (Yaksetig, 2020).

El Centro de Diálisis Piura cumple con los principios rectores de EsSalud, y la institución hace que sus trabajadores los cumplan para que sus pacientes y sus familiares tengan el mejor trato posible.

## **Capítulo 2 Actores y problemáticas de la comunicación para la salud**

### **2.1 Comunicación para la salud**

La comunicación para la salud representa cómo la carrera profesional adquiere una relevancia social aportando a otras ciencias; en este caso, la medicina; con teorías, conceptos y técnicas para mejorar la calidad de vida de los pacientes (Alcalay, 1999). De esta manera, la comunicación para la salud ayuda a lograr que los usuarios de los centros de salud y sus familiares aprendan cómo llevar mejor sus enfermedades; en el caso del Centro de Diálisis Piura, las enfermedades renales, y también mejorar la confianza entre el personal y los pacientes.

La comunicación en el contexto de la salud es necesaria tanto para los sistemas públicos como privados, por eso, cada vez más centros sanitarios han incrementado un departamento de comunicación. Este es responsable de mejorar la relación entre los trabajadores y los pacientes con el objetivo de incrementar la calidad de la atención personal al paciente, proporcionar de manera efectiva información sobre sus dolencias e inquietudes sanitarias, y generar un vínculo de confianza entre las partes (Barquero, Rodríguez y González, 2018).

La comunicación para la salud se basa en la simetría entre sanitarios y pacientes (incluye familiares en algunos casos), el objetivo de esa rama comunicativa puede ser curar, prevenir enfermedades, potenciar actitudes saludables, y enseñar a vivir con una enfermedad (Ávila-Tomás, Olean-Espinosa, Minué-Lorenzo, Martínez-Suberbiola, Matilla-Pardo y Serrano-Serrano, 2019). En el caso de las enfermedades renales es importante enseñar por medio de la comunicación una correcta nutrición, estilo de vida, y enseñar a los familiares y sanitarios a brindar apoyo emocional al paciente.

Los beneficios a los centros de salud, por tener una correcta comunicación, son lograr que los médicos tengan entrevistas más efectivas con respecto a la precisión de los diagnósticos, en base de la colaboración del paciente; reduce los conflictos entre pacientes y familiares con el centro; mejora la satisfacción de los usuarios y de los sanitarios; y facilita la recuperación de los enfermos (Philippa y Suzanne, 2010).

Por otro lado, la mala práctica comunicativa es un problema preocupante, en especial para pacientes que se encuentran con enfermedades graves o con cuidados intensivos. Esta mala práctica ocurre, por lo general, porque el personal recibe poca formación para evaluar cuál es la comunicación más efectiva con los usuarios y como consecuencia el paciente puede malinterpretar las recomendaciones de los sanitarios, complicando su tratamiento (Ortega-Chacón y Martínez, 2016).

En el caso de los pacientes renales, una mejora en la comunicación permitiría que expresen sus dudas e interrogantes sobre sus cuidados, y cómo mejorar su calidad de vida; para eso el profesional de la comunicación y el resto del personal del centro de salud deben combinar varias estrategias comunicativas en base al estilo de vida de sus usuarios para tener una comunicación más efectiva (Ortega-Chacón y Martínez, 2016). Se debe tener en cuenta las edades, el acceso a los medios de comunicación, la educación, y el factor económico.

## **2.2 Actores de la comunicación para salud**

### **2.2.1 Centro de Diálisis Piura**

La gestión de la comunicación para la salud del Centro de Diálisis Piura se encuentra en fase embrionaria con la reciente contratación de un comunicador para cubrir esa necesidad, por este motivo es necesario hacer un estudio adecuado para que el personal del centro sepa cómo comunicarse con los pacientes y familiares de los usuarios.

Es necesario implementar prácticas de comunicación para mejorar la calidad de las evaluaciones de las estrategias de comunicación y demostrar su contribución al funcionamiento de la organización (Marca, Oliveira, Matilla y Miranda, 2016). Así, el área pertinente debe buscar tener una comunicación participativa, personalizada e interactiva con los pacientes y sus familiares (Chamba-Maza, Altamirano y Quichimbo, 2021).

El Centro de Diálisis Piura debe tener en cuenta que existen dificultades confirmadas con los pacientes de hemodiálisis porque algunos sienten que enferman repentinamente, piensan que padecimiento surgió de la nada; viven con la inseguridad de morir en caso se complique su enfermedad, piensan que no lograrán recibir la donación que tanto necesitan, y los familiares sufren esa angustia y comparten esos temores (Rodríguez, 2016). Todo esto el profesional a cargo del área de comunicación debe tener en cuenta a la hora de plantear sus estrategias para mejorar la calidad de vida de los usuarios y familiares.

### **2.2.2 Trabajadores de la salud**

El uso correcto de la comunicación beneficia a los trabajadores de la salud porque les es más fácil entender la patología que aqueja a los pacientes. Una buena comunicación disminuye la posibilidad de conflictos con los usuarios. Además, aumenta su satisfacción profesional y puede disminuir la posibilidad del síndrome de *burn-out* o de agotamiento profesional (Philippa y Suzanne, 2010), que se suele producir por el estrés en el trabajo (Dina Saavedra, 8 de agosto de 2021, comunicación personal).

Los profesionales sanitarios que no tomen en cuenta la comunicación tendrán problemas en el ámbito profesional porque para que el paciente y sus familiares entiendan los diagnósticos,

tratamientos o medidas de prevención; se necesita lograr una comunicación de calidad (Bravo, Jurado y Tejera, 2019).

El personal sanitario debe relacionar la comunicación con la ética para lograr educar tanto al paciente como a sus familiares, en valores y habilidades, para una eficaz atención del “persona-paciente” (Ruiz y Álvarez, 2017) y hacer que tengan nuevos conocimientos que influyan en su estilo de vida (López-Villafranca, 2015). La comunicación para el personal médico es indispensable, porque ellos no deben solo centrarse en el aspecto biológico, sino tomar en cuenta la psicología y el entorno social del paciente (Bravo, Jurado y Tejera, 2019).

### **2.2.3 Pacientes y familiares**

“Los pacientes y familiares valoran la buena comunicación con el médico que les atiende, esperan que además de ser experto técnicamente en sus habilidades clínicas, sea capaz de mostrar compasión por medio de sus acciones, gestos y palabras; especialmente, cuando se trata de pacientes gravemente enfermos o dependientes” (Bravo, Jurado, Tejera, 2019, p.472). En el caso del Centro de Diálisis Piura se trata a pacientes que dependen de un riñón artificial para vivir, por lo tanto, es necesario una buena comunicación para mejorar su calidad de vida y ayudarlos en su batalla contra la enfermedad.

Los pacientes de hemodiálisis tienden a necesitar de una buena comunicación también para enfrentar diversas dificultades como:

- Trastorno de la comunicación verbal: Se relaciona con el miedo que tienen los enfermos renales por la situación en que se encuentran y es un mal presente a lo largo de los años.
- Disfunción sexual: Esto se encuentra relacionado con la impotencia y fatiga a los que es sometido el paciente por la enfermedad.
- Trastorno de imagen: Por la presencia de un acceso vascular en el brazo; por esta razón, deben ir con ropa ligera para que no les genere malestar, esto puede crear problemas en sus centros de labores debido al miedos del paciente con respecto a su imagen personal.
- Necesidad de aprender: Esto se da por el insuficiente conocimiento que tienen los usuarios con respecto a los males renales y las formas de llevarlos (Rodríguez, De La Vara, Florido, Martínez, Pomeda y Estero, 2010).

La comunicación se debe centrar en el paciente, se le debe escuchar, seguir, estar atento a las dudas, hacer preguntas abiertas para centrarnos en la “persona-paciente”; de esa forma, se mejoran las terapias, en especial, en pacientes crónicos como los de hemodiálisis. Una buena comunicación contribuye a aumentar la satisfacción y confianza de pacientes crónicos renales y sus familiares, e incrementa la confianza en el equipo sanitario (Rodríguez, 2016). Es importante mencionar que los mismos usuarios tienden a pedir que se cuente su perspectiva

para los comunicados (De Las Heras-Pedrosa, Rando-Cuero, Jambrino-Maldonado y Paniagua-Rojano, 2020).

### **2.3 Problemática de la comunicación para la salud en el Centro de Diálisis Piura**

La comunicación con los pacientes de diálisis y familiares es un reto para los profesionales de la salud; el desafío de este trabajo radica en identificar estrategias y métodos efectivos de comunicación para usuarios de hemodiálisis (Ortega-Chacón y Martínez, 2017).

Es difícil comprender los sentimientos y emociones de los pacientes renales, comprender las causas de sus preocupaciones, y ayudar a una mejor recuperación de su enfermedad o saber sobrellevarla; por eso, la comunicación es un vehículo eficaz para conseguir una relación efectiva entre los sanitarios, el paciente y sus familiares, y mejorar su calidad de vida (Carrasco y Capell, 1999).

Las enfermedades renales por lo general toman desprevenidos a los que las padecen. Los pacientes entran en crisis anímica, presentan baja autoestima, depresión y no aceptan su condición de ser dependientes de una máquina de riñón artificial para seguir viviendo (Blanca Morin, 9 de agosto de 2021, comunicación personal). Se debe saber usar la comunicación para la salud, logrando que los pacientes comprendan su padecimiento y conseguir que puedan llevar la enfermedad hasta que logren un trasplante renal.

La enfermedad renal crónica (ERC) es un problema de salud pública a nivel mundial, por su prevalencia y crecimiento en el número de población afectada. Además, su comportamiento crónico -su potencial letal en caso de no tener el tratamiento- generan un importante gasto en los sistemas de salud (Lorenzo, Ortega, Ortega, Ferreiro y Carballea, 2019). En el caso de Piura, al ser la segunda región con más casos a nivel nacional, y ser en promedio la región con más casos por número poblacional; es necesario estudios que mejoren la calidad de vida de los pacientes renales, según indica el doctor Víctor Velarde, Gerente del Centro de Diálisis Piura.

La enfermedad renal crónica (ERC) es un mal que tiene alta mortalidad y costo, y la investigación en el Perú es escasa. Durante el período 2003-2015 las muertes por ERC han aumentado de manera sostenida en 21 regiones (Carrillo-Larco y Bernabé-Ortiz, 2018). Por eso es necesario que los locales de salud como el Centro de Diálisis Piura cuenten con profesionales que sepan apoyar a sus pacientes en el transcurso de su enfermedad.

La mayoría de los pacientes del Centro de Diálisis Piura son personas mayores que tienen escasos conocimientos de los nuevos medios de comunicación; además, poseen bajos recursos y muchos de ellos tienen que viajar desde distintas provincias a Piura, debido al



centralismo que existe en los servicios de diálisis. La clínica busca que con el tiempo se pueda expandir a otras provincias para combatir ese centralismo.





## Capítulo 3 Entrevista en profundidad

### 3.1 Fundamentación

La entrevista en profundidad es una estrategia de investigación social en que la situación experimental es la condición de la producción de datos. En la investigación cualitativa no se pretende separar al sujeto que conoce y al objetivo que se pretende conocer, pues este último, es un hecho de comunicación que comparten tanto el investigado como el investigador, ambas forman parte del hecho estudiado (Ruiz, 2015).

En la comunicación para la salud es importante que el comunicador conozca a todas las partes involucradas para mejorar la calidad de vida de los pacientes; eso significa que los sanitarios, los familiares y los usuarios sean comprendidos y para eso es importante ser escuchados. Por tal motivo, haremos las entrevistas en profundidad. Es importante que el relato del entrevistado se desarrolle plenamente con una condición que el interlocutor sea captado por su deseo de contar, de narrar, e incluso de confesar (Sayal, 2010).

Las entrevistas deben cumplir con la garantía de la validez, que la información se adecúe a la investigación y que sea representativa al tipo de persona que se desea ejemplificar (Ruiz 2015), en este caso los sanitarios, pacientes y sus familiares.

### 3.2 Entrevista

A continuación, se presenta el esquema de la entrevista que se realizó a pacientes, familiares y al personal sanitario del Centro de Diálisis Piura para realizar este Trabajo de Suficiente Profesional.

#### 3.2.1 Introducción

Buenos días/ tardes. Mi nombre es River Alexander Ramírez Morin y estoy realizando un estudio para diagnosticar la comunicación entre el Centro de Diálisis Piura y sus pacientes. El objetivo es poder conocer las ideas entre los miembros del personal sanitario, pacientes y sus familiares para implementar un mejor plan de comunicación para la salud.

Las respuestas sólo serán usadas para el trabajo, estas serán unidas a otras de manera anónima y no se identificará qué dijo cada participante.

A continuación, procederé a grabar la conversación, que solo usaré con fines de análisis.

#### 3.2.2 Personal sanitario

- 1) ¿Cuál es su nombre completo y qué cargo ocupa en el Centro de Diálisis Piura?
- 2) ¿Cuánto tiempo trabaja aquí?
- 3) ¿Qué edad tiene?
- 4) ¿Cuáles son las opciones de comunicación en las que piensa para realizar un tratamiento médico?

- 5) ¿Qué opinión le sugiere la institución Centro de Diálisis Piura?
- 6) Comente cómo ha sido la experiencia trabajando en el Centro de Diálisis Piura.
- 7) ¿Cómo es la experiencia de tratar a un paciente con insuficiencia renal?
- 8) ¿Qué recomendaría a los pacientes con insuficiencia renal?
- 9) ¿En qué momento decidió trabajar con pacientes con insuficiencia renal?
- 10) ¿Cómo describe los servicios del Centro de Diálisis Piura?
- 11) ¿Cómo o en qué medios informa a la familia sobre la situación de su familiar?
- 12) En qué se diferencia la atención entre EsSalud y el Centro de Diálisis Piura.
- 13) ¿Qué consideraría lo más destacable del Centro de Diálisis Piura, y que mejoraría?
- 14) ¿Qué le contaría a sus familiares, amigos o vecinos sobre el Centro de Diálisis Piura?

### **3.2.3 Pacientes**

- 1) ¿Cuál es su nombre y en qué trabaja?
- 2) ¿Cuánto tiempo lleva de paciente en el Centro de Diálisis Piura?
- 3) ¿Qué edad tiene?
- 4) ¿Cuáles son las opciones de salud en las que piensa para recibir atención o tratamiento médico?
- 5) ¿Qué opinión le sugiere la institución Centro de Diálisis Piura?
- 6) Comente cómo ha sido la experiencia sobre los servicios recibidos de parte del Centro de Diálisis Piura.
- 7) ¿Cómo es la experiencia de ser tratado de insuficiencia renal?
- 8) ¿Qué recomendaría a otros pacientes con insuficiencia renal?
- 9) ¿En qué momento y cómo se dio cuenta que padecía insuficiencia renal?
- 10) ¿Cómo describe los servicios del Centro de Diálisis Piura?
- 11) ¿Cómo es la comunicación con los sanitarios del Centro de Diálisis Piura?
- 12) En qué se diferencia la atención entre EsSalud y el Centro de Diálisis Piura.
- 13) ¿Qué consideraría lo más destacable del Centro de Diálisis Piura, y que mejoraría?
- 14) ¿Qué le contaría a sus familiares, amigos o vecinos sobre el Centro de Diálisis Piura?

### **3.2.4 Familiares**

- 1) ¿Cuál es su nombre y cuál es su relación con el paciente?
- 2) ¿Cuánto tiempo su familiar es paciente en el Centro de Diálisis Piura?
- 3) ¿Qué edad tiene?
- 4) ¿Cuáles son las opciones de salud en las que piensa para su familia?
- 5) ¿Qué opinión le sugiere la institución del Centro de Diálisis Piura?

- 6) Comente cómo ha sido la experiencia sobre los servicios que recibe su familiar en el Centro de Diálisis Piura.
- 7) ¿Cómo es la experiencia de tener un familiar con insuficiencia renal?
- 8) ¿Qué recomendaría a otras personas que tengan un familiar con insuficiencia renal?
- 9) ¿En qué momento y cómo se enteró que su familiar tenía insuficiencia renal?
- 10) ¿Cómo describe los servicios del Centro de Diálisis Piura?
- 11) ¿Cómo es la comunicación con los sanitarios del Centro de Diálisis Piura?
- 12) En qué se diferencia la atención entre EsSalud y el Centro de Diálisis Piura.
- 13) ¿Qué consideraría lo más destacable del Centro de Diálisis Piura, y que mejoraría?
- 14) ¿Qué le contaría a sus familiares, amigos o vecinos sobre el Centro de Diálisis Piura?





## Capítulo 4 Análisis de los resultados y diagnóstico

Después de haber aplicado la entrevista en profundidad para conocer la opinión de los profesionales sanitarios, los pacientes y familiares sobre el Centro de Diálisis Piura y la comunicación que existe entre las partes; en el presente trabajo les mostraré los resultados o hallazgos obtenidos de la investigación.

Cabe precisar que se planificó en un comienzo presentar los resultados de esta investigación cualitativa diferenciando entre los resultados de pacientes, familiares y el personal profesional sanitario, pero en vista de que en la mayoría de los puntos hay una similitud entre las opiniones de las tres partes, han sido articulados en un solo grupo.

### 4.1 Sobre el Centro de Diálisis Piura y la relación entre el personal sanitario, los pacientes y sus familiares

Se espera conocer si las personas involucradas con el paciente y su tratamiento; y el mismo paciente, tienen una buena relación con el personal sanitario de la clínica, si notan o advierten que existe algún problema de comunicación entre las partes involucradas en esta investigación.

- a) Se encontró que la mayoría de los entrevistados sienten que la atención brindada en la clínica es superior a la que brinda EsSalud. Ya que, a pesar de que ambas siguen los mismos principios rectores, el personal del Centro de Diálisis, los pacientes y sus familiares afirman, en la mayoría de los casos, que la atención es más personalizada.
  - “Para mí es mejor el Centro de Diálisis Piura que EsSalud, porque hay horarios fijos y eso permite que puedas coordinar mejor con la familia. Yo antes fui tratada en EsSalud y no tenía un horario fijo, podían citarme a la hora que fuera y eso me complicaba al momento de conseguir quién me acompañe. Además, aquí la atención es más personalizada” (paciente, mujer, 58 años).
  - “En EsSalud las colas eran inmensas, se tiene que ir de madrugada para guardar cola y todo porque no hay horario fijo, además que la atención es muy fría. Aquí hay horario fijo, lo cual me permite hacer un horario para ayudar más a mi madre. La atención además es más amistosa” (familiar, mujer, 46 años).
  - “La atención en el Centro de Diálisis es más personalizada, en EsSalud la atención es general y no se centra en el individuo” (doctor, 47 años,).
- b) También se encontró que la mayoría considera que la comunicación con el personal sanitario es buena, aunque hubo entrevistados que afirmaban que se ha ido perdiendo la comunicación desde que comenzó la pandemia, en gran medida por el distanciamiento social y la desaparición de actividades entre el personal y los pacientes.

- “Mi paciente lleva cuatro años en la clínica y se sintió el cambio con EsSalud, aquí hay comunicación más directa y podemos hablar con el doctor y el psicólogo. Además, el resto de personal es más amable que en el hospital Cayetano Heredia. Aunque con la pandemia se ha perdido la comunicación” (familiar, hombre, 59 años,).
  - “Acá (Centro de Diálisis Piura) el personal es más atento y te escuchan más que en EsSalud, se preocupan por nosotros, nos preguntan por nuestra vida y cómo vamos con nuestra familia” (paciente, hombre, 64 años).
  - “Se ha perdido un poco la comunicación y la relación con los pacientes por la pandemia, antes se les celebraba cumpleaños, se hacían charlas con sus familiares, se realizaban actividades para entrelazar a los pacientes con nosotros. Y con la pandemia se ha perdido, espero que se pueda recuperar” (enfermera, 43 años).
- c) Se nota que los pacientes y familiares que tienen más tiempo siendo atendidos por la clínica tienen una visión más positiva, que los más recientes. Sin embargo, los que vienen siendo atendidos post comienzo de la pandemia tienen una opinión desde la regular a mala.
- “Falta comunicación directa muy poco nos dicen qué necesita nuestro familiar, qué debemos hacer con él. Los servicios son buenos, pero quisiera que mejore la relación con el personal porque lo veo muy parecido a lo que tenía en EsSalud” (familiar, hombre, 37 años,). Su paciente comenzó a venir a la clínica al poco tiempo de comenzar la pandemia.
  - “Como profesionales debemos conocer a la persona, tenemos que saber su realidad para mejorar el trato. Considero que los servicios ahora con la pandemia no son tan buenos, porque se perdió la comunicación. Considero que se debe recuperar el ambiente agradable y de comunidad que había, en especial por los pacientes nuevos que siento que están desinformados” (técnica de enfermería, 44 años)
  - “La comunicación con las enfermeras y médicos es buena, hay un trato directo que se ha ido fortaleciendo con los años. Llevo 11 años aquí, y considero que se debe mejorar el personal porque con la pandemia ha bajado un poco el servicio, aunque sigue siendo bueno” (paciente, hombre, 48 años,).
  - “El distanciamiento social ha perjudicado la comunicación con los pacientes y familiares, porque genera inconvenientes a la hora de comunicarnos pues la



mayoría son personas mayores que viven en zonas con poca señal. Se debe recuperar la buena relación que se tenía antes de la pandemia (psicóloga, 34 años).

- d) Se detectaron opiniones encontradas con respecto a la confianza que los entrevistados tienen de la clínica y al nivel de satisfacción de los servicios brindados. Aunque la mayoría de opiniones han sido positivas, se tiene que tomar en cuenta las críticas.

Positivas:

- “Mi madre está feliz con su atención aquí, para mí todo está bien, mi madre lleva dializándose en la clínica toda la vida y siempre hemos sentido el buen trato, y el apoyo del centro” (familiar, mujer, 19 años).
- “Mi experiencia en la clínica es buena, porque al ya conocer a los pacientes entonces hay más confianza a la hora de tratar con ellos. Eso hace que nosotros los trabajadores de la clínica hagamos una mejor atención” (técnico de enfermería, 38 años)
- “El Centro de Diálisis me ha dado una buena atención en especial por los técnicos de enfermería, me ayudaron a adaptarme a esta nueva vida con esta enfermedad” (paciente, hombre, 57 años).

Negativas:

- “Hay que mejorar mucho sobre todo comunicación interna, aún falta mejorar mucho porque para mí los servicios no son tan buenos en especial porque noto que los familiares no saben cómo tratar a sus pacientes y nosotros deberíamos cubrir mejor eso” (técnica de enfermería, 44 años)
- “Yo recién llevo trayendo a mi hermana tres meses, y me parece que la atención deja mucho que desear porque mi hermana es una persona ciega y veo que no le tienen tanta paciencia y eso debería mejorar” (familiar, mujer, 42 años).

#### **4.2 Sobre los familiares y su importancia en la mejora de calidad de vida del paciente**

Es muy importante el apoyo de la familia en el tratamiento de los pacientes de insuficiencia renal para que ellos tengan una mejor calidad de vida. Por eso el personal sanitario debe conocer las motivaciones, creencias y sentimientos que tengan para poder realizar una mejor comunicación con ellos.

- a) Se pudo conocer el apoyo físico y emocional que reciben, día a día, los pacientes de insuficiencia renal por parte de sus familiares, y la importancia de ellos para que puedan llevar mejor la enfermedad.

- “La familia en especial mis hermanos me han apoyado en los momentos más difíciles, siempre me he comunicado con ellos para contarles todo lo de la clínica”. (paciente, hombre, 57 años)
  - “La familia siempre habla conmigo sobre la enfermedad, me acompañan, se preocupan y me dan su respaldo en todo momento; en especial mi hermana y mis hijos” (paciente, hombre, 67 años).
  - “Los familiares siempre me buscan para saber cómo ayudar a sus pacientes a llevar la enfermedad, por eso considero que ellos cumplen una labor muy importante en el tratamiento” (doctor, 47 años).
  - “En lo personal busco que mi esposa haga el mínimo esfuerzo posible, tuve que aprender a cocinar para hacerle la dieta que le recomiendan. No le pido nada, busco que ella esté feliz y que tenga la mejor vida posible” (familiar, hombre, 59 años).
- b) Se pudo conocer que además de la información que reciben los familiares del personal sanitario, indagan en internet sobre la insuficiencia renal, pero toman mucho en cuenta las recomendaciones que le dan en el Centro de Diálisis Piura.
- “Yo siempre busco información sobre la enfermedad de mi madre en Google, para conversar con mi familia y que ayuden a mi madre” (familiar, mujer, 46 años).
  - “Mis hijos siempre buscan información sobre mi tratamiento preguntan a la psicóloga, al doctor, ven en internet; se preocupan mucho por mí” (paciente, hombre, 64 años)
  - “Nosotros siempre aconsejamos mucho a los familiares, sobre todo con los nuevos que no saben cómo enfrentar la enfermedad y buscamos que eviten caer en información falsa que puedan ver en internet” (psicóloga, 34 años).

#### **4.3 Sobre la insuficiencia renal y el poco conocimiento que se tiene de ese mal**

Respecto a esta variable se busca conocer específicamente qué tanto conocen los pacientes y sus familiares sobre la insuficiencia renal, y analizar por qué medios buscan información sobre esta enfermedad.

- a) En el análisis se notó que la mayoría de entrevistados antes de sufrir o de que su familiar sufra de insuficiencia renal, desconocían la enfermedad y la prevención. Además, que muchos ignoraron síntomas previos, que de ser tomados en cuenta hubieran evitado el progreso de la enfermedad.

- “Yo estuve trabajando en un depósito allá en Barranca. Llego a mi casa y mi señora se da cuenta que estaba sudando y tenía hinchada mi cara. Fui donde un médico y este quiso llevarme a Lima. Pero mis hermanos desconfiaron y quisieron que me vaya, después sintiendo peor me llevaron a Piura. Y allí me detectaron mi problema de los riñones” (paciente, hombre, 67 años). La hinchazón del cuerpo es un síntoma de insuficiencia renal, la gente debe evaluarse apenas nota eso.
  - “A los familiares y pacientes que recién empiezan tratamientos se les tiene que explicar todo sobre la enfermedad, porque muchos ignoran el cambio de vida que van a tener o piensan que sus vidas van seguir como si nada” (enfermera, 43 años).
  - “Nosotros no sabíamos qué le pasaba a mi padre, lo llevamos a un doctor y otro hasta que le dijeron que tenía insuficiencia renal. Tuve que informarme de esa enfermedad porque no conocía” (familiar, 46 años).
  - “Yo por el trabajo, a pesar de que me sentía mal, notaba mi cuerpo pesado y todo. No fui al médico hasta que fui y ya estaba avanzado, y tenía insuficiencia renal” (paciente, hombre, 48 años).
- b) Muchos de los entrevistados cuentan que el choque del cambio de vida por la insuficiencia renal es difícil de llevar, porque tuvieron que cambiar sus hábitos, su dieta, su manera de pensar, etc.
- “La familia cuando nos enteramos que mi hermana tenía insuficiencia renal nos chocó, estábamos tensos, nerviosos y no teníamos idea de cómo llevar la situación” (familiar, mujer, 42 años).
  - “Los pacientes crónicos por lo general llegan con depresión al ser diagnosticados, ellos tienen un periodo de adaptación entre 3 y 11 meses. En ese momento la familia debe apoyarlos, para que asimilen que este tratamiento es de por vida y no se les debe ilusionar con el trasplante (muy pocos logran recibir uno)” (psicóloga, 34 años).
  - “Los primeros días de la enfermedad fueron difíciles, pero poco a poco fui asumiendo mi enfermedad gracias al apoyo de mi familia y del personal” (paciente, hombre, 57 años).



## Capítulo 5 Reflexiones y recomendaciones

En el diagnóstico realizado al Centro de Diálisis Piura, es importante destacar la relevancia de la comunicación entre los miembros del personal sanitario de la clínica, los pacientes y sus familiares para mejorar la calidad de vida de los enfermos de insuficiencia renal. Por este motivo, se recomienda que la clínica elabore un plan y presupuesto para hacer campañas de capacitación al personal, en especial, para quienes tienen contacto directo con los pacientes y familiares de ellos. Estas capacitaciones deben centrarse en la generación de empatía del personal hacia los pacientes y familiares, para que ellos puedan guiarlos a tener una mejor calidad de vida.

Para esto, se recomienda diseñar un plan de comunicación para reforzar la relación del personal sanitario con los pacientes y familiares, con el fin de reforzar lineamientos básicos de cómo actuar para mejorar la calidad de vida de los usuarios; además, capacitar a los familiares para que ayuden al paciente a sobrellevar la enfermedad. Según la investigación, se aprecia que los usuarios más antiguos tienen una mejor opinión sobre la clínica y la comunicación con el personal sanitario; en cambio, los nuevos -quienes entraron post pandemia- tienen opiniones negativas o neutras. Incluso los antiguos pacientes y miembros del personal afirman que la comunicación ha desmejorado a causa de la pandemia y que extrañan las actividades que reforzaban la relación entre las partes.

La falta de conocimiento de los pacientes sobre las nuevas tecnologías, limita las posibles soluciones a los problemas de comunicación surgidos por la pandemia, puesto que ocasiona que no se pueda reforzar la relación entre los usuarios y sus familiares con el personal sanitario. Esta realidad se podría contrastar haciendo que familiares más cercanos a los nuevos medios nos ayuden a reforzar lazos con los pacientes y se logren comunicar de manera más directa por medio de herramientas como Zoom, Meet, etc.

La recomendación dada es respaldada por diversos especialistas como la comunicadora Dina Saavedra, directora de imagen institucional de Essalud región Piura y con 22 años de experiencia en comunicación para la salud, quien en una entrevista personal realizada para la presente investigación dijo: “Hay un desafío para los comunicadores para la salud en esta nueva realidad, por ejemplo, hacer que los pacientes se adapten a los nuevos medios para sus consultas en especial para los enfermos crónicos. Para enfrentar eso, necesitamos del apoyo de la familia en especial los miembros más jóvenes que ayuden a su familiar para la utilización del Zoom, Meet, y demás aplicaciones”. Por ello, resulta vital la capacitación del personal en los nuevos medios y fortalecer la relación con los familiares en especial con los que manejan las aplicaciones de videollamadas.

El conllevar una enfermedad crónica supone una situación de crisis tanto para el paciente como su familia, pues tendrán que afrontar que su estilo de vida cambiará para siempre y deberán adaptarse a su nueva realidad; si a eso le sumamos la pandemia, todo se vuelve aún más crítico. Las crisis, muestran las deficiencias comunicativas de las organizaciones (Añel, Rodríguez, 2020) en este caso, la clínica y las familias se han tenido que enfrentar a esta enfermedad sumando la dificultad de la pandemia. Por eso, se necesita establecer medios de comunicación que suplan el contacto presencial que tanto extrañan los usuarios del centro, en este caso serían las aplicaciones de videollamadas.

Gloria Coe (1998, p. 27) define a la comunicación para la salud como “la modificación del comportamiento humano y los factores ambientales relacionados con ese comportamiento que directa o indirectamente promueve la salud, previene enfermedades o protege a los individuos del daño”; además, es un proceso que evalúa y presenta información educativa que ayuda a tener comportamientos sanos (Coe, 1998). Por eso se hace necesario la elaboración de programas de comunicación para la salud que ayuden a persuadir a los usuarios para adaptarse a su enfermedad crónica y a la nueva realidad que tienen que vivir.

En esta nueva realidad la comunicación para la salud ha hecho que varias instituciones implementen la telemedicina, que es proveer servicios de salud a distancia en lo que corresponde a la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación por personal sanitario que deben usar las herramientas de comunicación que permitan facilitar la prestación del servicio de salud a la población que no puede tener acceso al trato directo (Márquez, 2020). Por medio de la telemedicina se podría gestionar con los familiares una mejor comunicación.

Como afirma Dina Saavedra, en esta pandemia, el papel de la comunicación para la salud, es fundamental para ayudar a los pacientes, en especial a los tienen diagnósticos crónicos, para apoyarlos en llevar la enfermedad que aquejan y hacer que cumplan el mejor tratamiento posible para mejorar su calidad de vida. Además, recalca que también se debe velar por el cuidado de la salud emocional de los usuarios de los centros de salud y de sus familiares.

## Conclusiones

**Primera:** Algunos usuarios antiguos del Centro de Diálisis Piura expresan que se ha perdido la relación cercana que han tenido antes de la pandemia, y los nuevos usuarios tienen una opinión negativa o neutral de la comunicación con el personal; esto, por la ausencia de un plan de comunicación enfocado a la telecomunicación, para suplir la buena comunicación que se tenía antes de la pandemia.

**Segunda:** Los pacientes y sus familiares, tienen poco conocimiento sobre la insuficiencia renal antes de contraer la enfermedad y durante los primeros meses del padecimiento. Por tal, la clínica debe suplir esta carencia de información mediante campañas de prevención y capacitaciones para la correcta manera de vida que debe tener un paciente con insuficiencia renal.

**Tercera:** Luego de comenzada la pandemia fue difícil idear un plan de comunicación de respaldo debido a la crisis sanitaria y sumado que la mayoría de los pacientes no son afines a las nuevas tecnologías. No se pudo conservar la relación cercana con los usuarios del centro, pues se dejó de realizar actividades de confraternidad y se disminuyeron las capacitaciones y charlas a lo mínimo. Esto ocasionó que los antiguos pacientes sintieran que se perdió un poco esa relación, aunque entienden que es por la pandemia; y los pacientes nuevos, al no conocer la antigua realidad, no notan la diferencia que había con EsSalud al respecto de la comunicación entre personal sanitario y pacientes. Los miembros del personal sanitario también afirman que se ha perdido esta relación y extrañan esa sensación de cercanía que tenían con los pacientes antes de la pandemia.

**Cuarto:** Los familiares más jóvenes de los pacientes afirman que usan el internet para buscar información con el fin de mejorar la calidad de vida del enfermo; incluso, aquellos familiares que no están muy relacionados a la tecnología, afirman estar interesados en ayudar a su ser querido. Los mismos pacientes afirman que sus familiares están siempre dispuestos a darles su apoyo cuando lo necesiten.

**Quinto:** Se concluye que el Centro de Diálisis Piura debe implementar un programa de comunicación en telemedicina, donde se capacite a los familiares de los pacientes para que los apoyen de manera adecuada. Además, de la posibilidad de volver a realizar las actividades de confraternidad siguiendo los protocolos sanitarios o realizándolas de manera remota por medio de las herramientas de videollamada.





## Lista de referencias

- Alcalay, R. (1999) La comunicación para la salud como disciplina en las universidades estadounidenses. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 5(3), 192-196. <https://n9.cl/vhaqo>
- Añel, R., Rodríguez, E. (2020). La comunicación en la crisis del Covid-19: relato único, marco épico y relatos ausentes. *Revista Española de Educación en Salud*, 293-303. <https://doi.org/10.20318/recs.2020.5423>
- Ávila, J., Olano, E., Olano, E., Minué, C., Martínez, F. J. Matilla, B. & Serrano, E. (2019). Nuevas herramientas de comunicación digitales entre profesionales de la salud y pacientes. A propósito del proyecto Dejal@Bot. *Revista de Comunicación y Salud*, 9(2), 55-70. [https://doi.org/10.35669/revistadecomunicacionysalud.2019.9\(2\).55-70](https://doi.org/10.35669/revistadecomunicacionysalud.2019.9(2).55-70)
- Bravo, G., Jurado, M., Tejera, J. (2019). La comunicación médico paciente desde el inicio del proceso de formación. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(1), 471-486. <https://n9.cl/ru7w1>
- Cabero, M., Rodríguez, J., González, J. (2018) Tecnologías de la comunicación y post verdad: implicaciones para la gestión de la comunicación hospitalaria. *Revista de Comunicación y Salud*, 8(1), 85-97. <https://n9.cl/6fqbm>
- Carrasco, N., Capell, R. (1999) La comunicación, un valor de la calidad asistencial. *Revista de la Sociedad Española de Enfermería Nefrológica*, 2(1), 44-45 <https://n9.cl/b17mu>
- Carrillo-Larco, R., Bernabé-Ortiz, A. (2018) Mortalidad por enfermedad renal crónica en el Perú: Tendencias Nacionales 2003-2015. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública* 35(3), 409-415. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v35n3/a06v35n3.pdf>
- Chamba, C., Altamirano, V., Yaguache, J. (2021). Gestión de la comunicación 2.0 en las campañas de salud pública en la Comunidad Andina. *Revista de Comunicación*, 20(1), 49-65. <https://n9.cl/f95vi>
- Coe, G. (1998) Comunicación y promoción de la salud. *Revista Chasqui*, 63, 26-29. <https://n9.cl/lhllt>
- De Las Heras, C., Rando, D., Jambrino, C. & Paniagua, F. (2020). Guangchao Charles Feng (Reviewing editor). Analysis and study of hospital communication via social media from the patient perspective. *Cogent Social Sciences*, 6(1). 1-15. <https://doi.org/10.1080/23311886.2020.1718578>
- López, P. (2015). Análisis de las campañas de comunicación de pacientes con enfermedades raras en España. *Revista de Ciencias Humanas y Sociales*. 5, 1042-1059. <https://n9.cl/7z6fh>

- Lorenzo, M., Ortega, E., Ortega, A., Ferreiro, L. & Carballea, M. (2019). Desarrollo de la enfermedad renal crónica en pacientes con hipertensión arterial y/o diabetes mellitus. *Universidad Médica Pinareña*, 15(1),13-20. <https://n9.cl/npw3w>
- Manual de Organización y Funciones 2021 del Centro De Diálisis Piura.
- Marca, G., Oliveira A., Matilla K., Miranda T. (2017). El valor de la evaluación de las relaciones públicas y de la comunicación en las organizaciones: el caso de los hospitales del Sistema Nacional de Salud Español. *Palabra Clave*, 20(2), 506-528. <https://n9.cl/yidor>
- Moore, P., Gómez, G., K, S., VARGAS, A. (2010). La comunicación médico paciente: ¿Cuáles son las habilidades efectivas? *Revista médica de Chile*, 138(8), 1047-1054. <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872010000800016>
- Ortega-Chacón, V., Martínez Díaz, D. (2017). Estrategias e instrumentos de comunicación con pacientes en ventilación mecánica invasiva. Revisión de la literatura = Strategies and Tools for communicating with patients undergoing invasive mechanical ventilation. Literature review. *Revista Española de Comunicación en Salud*, 8(1), 92-100. <https://doi.org/10.20318/recs.2017.3608>
- Reseña Histórica Centro De Diálisis Piura 2021.
- Rodríguez, M., De La Vara, J., Florido, S., Martínez, M., Pomedá, A., Estero, M. (2007) Diagnósticos de enfermería en pacientes de hemodiálisis en nuestra unidad *Revista SEDEN*. [https://www.revistaseden.org/files/2426\\_3%20%201633%20.pdf](https://www.revistaseden.org/files/2426_3%20%201633%20.pdf)
- Rodríguez, R. (2016). Necesidad de mejoras en la comunicación y educación sanitaria del paciente receptor de trasplante renal. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(3), 293-294. <https://n9.cl/ob8q7>
- Ruiz, J. (2015). Las entrevistas en profundidad y la biografía. *Revista San Gregorio*, Nº. Extra 1, 75-83 <https://n9.cl/a6yoy>
- Ruiz, R., Álvarez, S. (2017). La interfaz comunicación clínica-ética clínica: implicaciones para la educación médica. *Educación Médica* 18(2), 125-135. <https://n9.cl/8tv7q>
- Sayad, A. (2010). La doble ausencia. De las ilusiones del emigrado, a los padecimientos del inmigrado. *Anthropos Editorial*. <https://n9.cl/89nul>
- Yaksetig, P. (2020). Diagnóstico de la percepción de los pacientes y sus familiares cuidadores sobre la atención en Villa La Videnita Piura. (Trabajo de Suficiencia Profesional para optar al título de Licenciado en Comunicación). Universidad de Piura. Facultad de Comunicación. Piura, Perú. <https://n9.cl/2h3bf>

## Apéndices

### Informe de desempeño profesional

#### A) Presentación

Soy comunicador egresado de la Universidad de Piura, con 3 años de experiencia laboral desde que termine mi carrera, me desenvuelto en los rubros de comunicación interna, comunicación cultural, organización de eventos y comunicación para la salud. He trabajado en diversos contextos sociales, en empresas del rubro tecnológico, venta y cultura, desarrollando mi vocación de servicio en cada tarea encomendada. Mi interés por aprender y complementar mi formación profesional me ha llevado a participar en un diplomado de marketing digital de la Universidad de Piura. Mi interés social y cultural me llevaron a estar 10 años de voluntariado en el Hospital Cayetano Heredia.

Soy una persona a la que le gustan los desafíos que me ayuden a crecer como ser humano y como profesional, por eso he trabajado con empresas con conciencia social y que apoyan a la comunidad. Mi trabajo lo realizo con actitud positiva y siempre buscando superar mis límites para brindar los mejores resultados. Actualmente trabajo como comunicador para la salud en la clínica “Centro de Diálisis Piura” y también trabajo en mi propio emprendimiento de venta de helados artesanales, esto me ayuda a crecer como persona y profesional.

#### B) Desarrollo profesional

##### **GRAND LINE S.A.C**

La empresa se dedica al desarrollo tecnológico. Mi trabajo es de director de marketing y comenzó el 2019, un amigo es el fundador de la empresa que se dedica a diferentes proyectos tecnológicos en especial enfocados a la inclusión de personas discapacitadas. Su proyecto más grande es el desarrollo de una aplicación de astronomía inclusiva para personas ciegas. Allí he aprendido a tratar con diferentes personas para lograr alianzas, y ser más empático como profesional con las personas con habilidades diferentes.

##### **INGENIALAD**

La empresa se dedica a la investigación y desarrollo de proyectos tecnológicos; y gracias a mi contacto trabajan en algunos proyectos con Gran Line S.A.C. En esta empresa aprendí a trabajar con profesionales ajenos a mi rubro, porque era el único comunicador. Además, pude poner en práctica mis dotes de organizador de eventos los primeros meses antes de la pandemia y durante la pandemia aprendí a organizar eventos online.

##### **ESSALUD**

Empresa paraestatal descentralizada con personería jurídica de derecho público interno, adscrita al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Tiene por finalidad dar cobertura a

los asegurados y sus derechohabientes, a través del otorgamiento de prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas, y prestaciones sociales que corresponden al régimen contributivo de la Seguridad Social en Salud, así como otros seguros de riesgos humanos.

Fui el fotógrafo del área de relaciones institucionales por dos años del 2016 al 2018, me mandaron a tomar fotos por toda la región Piura y a varios eventos organizados por EsSalud, y esto me ayudó a conocer mejor la realidad de mi región y el mundo de la Comunicación para la Salud. También, cubrí eventos tan grandes como la inundación del Hospital Regional y la epidemia de dengue, y con eso aprendí a trabajar contra reloj y en situaciones de riesgo. Por último, fui encargado de la recuperación y ordenamiento del archivo fotográfico de EsSalud Piura, allí puse en práctica mi habilidad de socialización y recuperé fotos de varios extrabajadores que donaron copias para el seguro.

#### **GABO RESTO BAR TEMÁTICO**

Restobar temático que era dedicado a Gabriel García Márquez, fui *Community Manager entre* 2017-2018. Fue mi primer trabajo como responsable de redes sociales, allí también puse en práctica mis conocimientos como organizador de eventos y me encargué que cada semana hubiera una presentación artística diferentes como conciertos, obras de teatro, recitales de poesía y presentación de libros.

#### **ENLACE COMUNICACIÓN:**

Enlace es una empresa de consultoría fundada el 11 de julio de 2011, especializada en comunicación corporativa, producción audiovisual, prensa y comunicación digital. Fui encargado de la organización del programa “Conservando tu salud”, transmitido por la señal de Panamericana Televisión en lo que respecta a las entrevistas y reportajes. Allí fue mi primer contacto con la Comunicación para la Salud, tenía que encargarme de conseguir entrevistas con médicos de diferentes especialidades, cada semana.

#### **C) Reflexiones finales**

Durante mis prácticas profesionales y preprofesionales he aprendido la importancia del trabajo en equipo para lograr una mayor eficiencia en el trabajo. También he aprendido la importancia de la comunicación para todo tipo de organización. En mi experiencia no importa el rubro que tenga una organización: Salud, tecnología, gastronómico, audiovisual, etc. siempre se necesitará una buena comunicación tanto interna como externa.

La comunicación es importante para generar una cultura fuerte, que vaya más allá de los mensajes que se difundan, con eso se puede mover a las personas rumbo al objetivo de una organización. Para lograr apoyar a las empresas para las que he trabajado, tuve que aprender

más sobre distintos temas alejados de la comunicación como: salud, tecnología, etc. con el fin de comprender mejor la cultura de la empresa y realizar un mejor trabajo como comunicador, por eso también considero que un comunicador debe saber un poco de todo.

La comunicación en mi opinión es *desde y para* las personas, por eso es necesario conocer al público objetivo y saber de los temas que le interesan, para esto se debe tener una visión de comunicación interna fortalecida por los conocimientos de los mismos miembros de la organización y desde allí trabajar para que ellos comprendan y empaticen con el público.

Considero que, ante la nueva realidad, nosotros los comunicadores debemos ser más empáticos que nunca, puesto que esta pandemia ha perjudicado a tantos y debemos comprender ese panorama para lograr un mensaje de confort hacia los miembros de la organización como al público objetivo.

#### **D) Certificación**





## CERTIFICADO LABORAL

El que suscribe, **Marco Antonio Palacios Curay**, identificado con DNI N° 70296252, **GERENTE GENERAL** de **INGENIALAB S.A.C.**, con RUC 20603984499.

### CERTIFICA:

Que el Sr. **River Alexander Ramirez Morin**, identificado con DNI N° 72634122 ha desempeñado el cargo de **EJECUTIVO DE MKT** en el área de **COMUNICACIÓN** de nuestra empresa, durante el período comprendido desde el **02 de Mayo del 2019** hasta el **31 de Diciembre de 2019**.

Asimismo, ha demostrado durante su permanencia responsabilidad, honestidad y dedicación en las labores que le fueron encomendadas

Se extiende el presente certificado a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Piura, 08 de junio de 2021.

**Marco Palacios Curay**  
**Gerente General**



## Certificado Laboral

A su consideración,

El que suscribe, Gerente General de GRAND LINE S.A.C. con RUC 20605531351, certifica que:

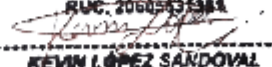
River Alexander Ramírez Morín, identificado con DNI: 72634122, egresado de la Facultad de Comunicación en la Universidad de Piura, ha mantenido relación laboral en nuestra empresa desde Diciembre del 2019 hasta Junio del 2021, desempeñando funciones en el área de Comunicación Corporativa como Relacionista Público.

Funciones que desempeñó con gran eficiencia, responsabilidad y puntualidad.

Se expide el presente documento, para los fines que crea conveniente el interesado.

Atentamente,

Kevin López Sandoval  
Gerente General

GRAND LINE S.A.C.  
RUC. 20605531351  
  
-----  
KEVIN LÓPEZ SANDOVAL  
GERENTE GENERAL

Tel. +51 938628403  
Tel. +56 944623891

Urb. Cossío del Pomar  
MZ C2 lote 13, Piura

kevin@stellart.pe  
www.stellart.pe