REVISTA ESPAÑOLA DE COMUNICACIÓN EN SALUD
2024, v. 15, n. 1, 51-65
https://doi.org/10.20318/recs.2024.8331

El especialista en comunicación de la salud en España: Competencias, destrezas y actitudes

The health communication professional in Spain: Skills, abilities, and attitudes

Juan Carlos Sánchez López[a], Luis M. Romero-Rodríguez[b]

[a] Sección Técnica de Sanidad, Ayuntamiento de Elche, España

[b] Departamento de Ciencias de la Comunicación y Sociología, Universidad Rey Juan Carlos, España

Resumen

Introducción: Hasta ahora han sido muy pocas las investigaciones que se han centrado en la figura del profesional de la comunicación en salud, en especial en el enfoque para conocer sus competencias, destrezas y actitudes en sus rutinas profesionales. **Objetivos:** Esta investigación pretende conocer cuáles deben ser las habilidades profesionales y personales que deben poseer los comunicadores de la salud en España. **Metodología:** Se combinan técnicas cualitativas y cuantitativas, incluyendo una revisión de literatura y juicio de panel de expertos. **Resultados:** Los resultados destacan la importancia de la formación de posgrado para garantizar la especialización y rigurosidad de la información. Las competencias clave incluyen aprendizaje continuo, conocimientos en salud y medicina, capacidad de adaptación, comunicación asertiva, trabajo en equipo, creatividad e innovación, y orientación al paciente. **Conclusión:** El compromiso profesional, rigor y empatía son cualidades distintivas del comunicador de salud en España. Esta investigación abre nuevas líneas de trabajo para evaluar la efectividad de programas de formación, estudiar la influencia de las habilidades y explorar el uso de tecnologías y herramientas digitales en la difusión de información en salud**.**

Palabras clave**:** Comunicación de la salud; especialistas en comunicación de la salud; habilidades profesionales; rutinas profesionales.

Abstract

Introduction: Until now, very little research has focused on the figure of the health communication professional, especially on the approach to knowing their competencies, skills, and attitudes in their professional routines. **Objectives:** This research aims to know the professional and personal skills that health communicators in Spain should have. **Methods:** Qualitative and quantitative techniques include a literature review and expert panel judgment. **Results:** The results highlight the importance of postgraduate training to ensure specialization and rigorous reporting. Key competencies include continuous learning, knowledge of health and medicine, adaptability, assertive communication, teamwork, creativity and innovation, and patient orientation. **Conclusion:** Professional commitment, rigor, and empathy are distinctive qualities of the Spanish health communicator. This research opens new lines of work to evaluate the effectiveness of training programs, study the influence of skills, and explore the use of technologies and digital tools in disseminating health information.

Keywords**:** Health communication; health communication specialists; professional skills; professional routines.

CONTACTO: Juan Carlos Sánchez López jcsanchez@elche.es

Fecha de envío: 09/01/2024
Fecha de aceptación: 06/06/2024

Introducción

La salud es un bien preciado que anhelan todos los individuos. No obstante, lograr una buena salud no depende exclusivamente de la capacidad del individuo para llevar un estilo de vida positivo, sino que va a estar influenciado por otros determinantes biológicos, medioambientales o del sistema sanitario (Lalonde, 1974). También se va a ver influida por otro tipo de determinantes de carácter social que ponen en relieve que nuestro código postal tiene mayor influencia sobre nuestra salud que nuestro código genético (Lawry, 2022). La visión de Lalonde (op. cit) rompe con las concepciones anteriores, al reconocer que la salud no es solo un asunto individual, sino que está determinada por el contexto colectivo en el que nos desenvolvemos. Además, busca alejarse de una perspectiva centrada exclusivamente en el ámbito hospitalario, entendiendo que la atención médica tiene como objetivo principal recuperarse de las enfermedades, pero que la salud de una sociedad se configura en la vida diaria de las personas y las interacciones en sus entornos sociales y ambientales, así como en los estilos de vida que adoptan (Ugarte y Díaz, 2021).

La información sobre salud es de suma importancia para que los individuos, grupos y comunidades comprendan los efectos de sus elecciones en la gestión de su bienestar, teniendo un efecto directo sobre la perspectiva del receptor, por lo que debe ser comunicada de manera clara y accesible a las necesidades de cada grupo de personas (Ferrer-Pérez & Peñafiel-Saiz, 2023). En la actualidad, la comunicación de la salud enfrenta varios desafíos. Uno de ellos es la sobresaturación de (des)información disponible en Internet y en los medios de comunicación, lo que puede generar confusión entre la población (Aleixandre-Benavent et al., 2020).

En este sentido, es importante que los profesionales de la salud y los comunicadores de la salud proporcionen información confiable y precisa, con el fin de evitar la difusión de información errónea, así como promover el conocimiento y la comprensión de los temas de salud (Barrera-Páez, 2016). La información debe ser clara, accesible y comprensible para el público en general, para ello, la comunicación en salud debe adaptarse a las características y necesidades de cada grupo de población, utilizando un lenguaje adecuado y evitando tecnicismos y jergas propias de los profesionales sanitarios (Beltrán, 2001). Además, la investigación en salud y la innovación en el desarrollo de nuevos tratamientos y tecnologías requiere una comunicación efectiva entre los profesionales sanitarios, los investigadores, los pacientes y la industria farmacéutica.

En este sentido, una información precisa y relevante sobre la salud es de utilidad para mejorar la alfabetización en salud y, por lo tanto, promover, mantener y restaurar la salud (Beato, Richrdo y Jana, 2013; Catalán-Matamoros, 2015; Catalán-Matamoros & Peñafiel-Saiz, 2019).

En este sentido, la comunicación es un elemento fundamental para fomentar y preservar una conducta saludable. En el ámbito de la salud, la comunicación sirve como herramienta para concientizar a individuos, grupos y comunidades sobre temas relevantes, siendo la promoción y la alfabetización de la salud un proceso que busca dotar de conocimientos, habilidades y capacidades a las personas y grupos, para identificar sus necesidades, obtener información y recursos, que logren la movilización para alcanzar un cambio positivo (Nkanunye y Obiechina, 2017; Paakkari & Okan (2020).

La sociedad actual ha evolucionado de manera acelerada en las últimas décadas, existiendo nuevos canales de información que han modificado la relación con los medios de comunicación y con las fuentes informativas (Perancho Hevia, 2012; Peñafiel Saiz et al. 2014). Estos cambios hacen necesaria una revisión de cuáles deben ser las competencias profesionales que deben poseer los especialistas en comunicación de la salud, contando con la opinión de expertos que desarrollan su labor profesional en dicho ámbito.

Para alcanzar este objetivo se plantea una investigación que se estructurará en varias partes, comenzando por una revisión de la literatura sobre la comunicación en salud y el papel de los comunicadores especializados en este ámbito. A continuación, se llevará a cabo un abordaje de carácter cualitativo y cuantitativo a partir de la creación de un grupo Delphi con expertos en comunicación especializada en salud. A través de este método Delphi buscamos obtener la opinión de expertos sobre la materia para vertebrar un discurso consensuado al objeto de dar respuesta a nuestra pregunta de investigación: ¿Cuáles son las competencias, destrezas y actitudes que debe tener un profesional de la comunicación de la salud?

En función de la pregunta principal de investigación, surgen los siguientes objetivos específicos:

- OE1: Identificar las necesidades formativas específicas que necesita un comunicador especializado en salud.
- OE2: Determinar las competencias personales y profesionales que requiere un comunicador especializado en salud.
- OE3: Comprender las habilidades personales que deben caracterizar al comunicador especializado en salud

Material y métodos

Tras una revisión inicial de la literatura en bases de datos de referencia (Web of Science, Scopus y PubMed) empleando el sistema PRISMA para conocer la evidencia científica existente relacionada con nuestro ámbito de estudio, se elaboró un borrador de las competencias y habilidades que debían tener los comunicadores especializados en salud según la literatura publicada. Mediante esta búsqueda surgieron diversos hallazgos que fueron de utilidad para orientar las cuestiones planteadas en los cuestionarios ad hoc que se enviaron posteriormente a los expertos del panel.

Los documentos emergentes giraron en torno a cuatro ejes principales: 1) La necesidad de una formación de grado y postgrado idónea para un comunicador de la salud, 2) La necesidad de especialización de este perfil profesional, 3) Las competencias profesionales y habilidades blandas de un comunicador de la salud y, 4) El afrontamiento de presiones laborales.

Los aspectos éticos relativos a esta investigación, tales como los relativos a la recogida de información y tratamiento de datos, entre otros, fueron aprobados por el Comité de Ética de la Universidad Rey Juan Carlos según el expediente con número de registro interno: 0712202200623.

El grupo Delphi constituido para esta investigación fue conformado por profesionales especialistas en comunicación de la salud y por profesores universitarios del Máster de Comunicación de la Salud de la Universidad Rey Juan Carlos de España. Los criterios de inclusión y exclusión para seleccionar a los expertos se relacionan en la tabla 1.

Tabla 1. Criterios de inclusión y exclusión de expertos.

Criterios de inclusión	Expertise relevante: Los expertos deben tener conocimientos y experiencia en el área temática específica.
	Diversidad: Se incluyen expertos con diferentes perspectivas, enfoques y disciplinas relacionadas con el tema de investigación.
	Experiencia y trayectoria: Los expertos deben tener una trayectoria sólida y demostrable, respaldada por publicaciones, proyectos, participación en conferencias u otros logros relevantes
Criterios de exclusión	Conflictos de interés: no se incluyen expertos que tengan intereses financieros, políticos o personales
	Falta de disponibilidad o compromiso: no se incluye expertos no comprometidos en participar activamente en el proceso Delphi

Fuente: elaboración propia.

Es menester indicar que los expertos e investigadores del Máster Universitario en Comunicación de la Salud de la Universidad Rey Juan Carlos provenían de diversas universidades españolas, tales como la Universidad Complutense de Madrid, la Universidad de Alicante, la Universidad Carlos III de Madrid, la Universidad de Sevilla, la Universidad Internacional de La Rioja y la Universidad del País Vasco. Sin embargo, se entiende que es una muestra que se realiza por conveniencia.

La contribución de todos los expertos se llevó a cabo de manera desinteresada. La confidencialidad de la recogida de datos se realizó mediante una anonimización de los participantes una vez recogidas sus contribuciones. Se elaboraron dos cuestionarios. A partir de los hallazgos extraídos en la revisión bibliográfica se creó un primer formulario con preguntas abiertas al objeto de profundizar sobre estos aspectos y dar pie a los expertos a expresar su visión y opiniones. En este primer cuestionario se incluyeron aspectos relacionados con la experiencia profesional y formación de los expertos (Tabla 2).

El primer cuestionario se remitió mediante la plataforma Google Forms a 39 posibles integrantes del grupo de expertos. Se obtuvieron 22 respuestas para el primer envío, lo que supone un 54% de tasa de éxito. Los datos de carácter cualitativo (preguntas 7 a 13) fueron ordenados en familias de códigos, para poder sintetizar las respuestas que se relacionaban entre sí y configurarlas como una dimensión o variable del instrumento cuantitativo (segunda fase). En este sentido, las respuestas de los expertos fueron analizadas y categorizadas con el objetivo de encontrar paralelismos entre los discursos de los expertos mediante un análisis de contenido de base interpretativa. Este tipo de análisis se utiliza para analizar y comprender el significado y la interpretación de los datos cualitativos con el objetivo de comprender la realidad social construida a través del lenguaje y los discursos (Andreu, 2002).

En la tabla 3 se resume el perfil profesional y síntesis de experiencia de los expertos del panel.

Tabla 2. Cuestiones planteadas en el primer cuestionario.

Identificador del experto
Ámbito de Procedencia (académico o profesional)
Experiencia laboral (en años)
Formación académica de base (comunicación, salud o ambos)
¿Posee formación académica (grado, máster o doctorado) en el ámbito de la comunicación, de la salud o de ambas?
Se definiría a sí mismo como un...
¿Cuál cree que debería ser la formación de GRADO más idónea de un comunicador de la salud?
¿Cree que es necesaria una formación de nivel POSGRADO para los comunicadores de la salud?
¿Qué empresa, organización o institución tendría que contar con comunicadores especialistas en salud?
¿Cree que tiene futuro formarse en Comunicación especializada en Salud? Justifique su respuesta
¿Considera que las competencias profesionales y habilidades que debe tener un comunicador de la salud han cambiado en las últimas décadas? Justifique su respuesta
De las siguientes habilidades profesionales ¿Cuál o cuáles considera más importantes para un comunicador de la salud? Capacidad de adaptación, orientación al cliente, conocimientos en Salud y Medicina, saber idiomas, aprendizaje continuo, comunicación asertiva, trabajo en equipo, creatividad e innovación, capacidad de ejecución u otras
Ante las presiones en el entorno laboral (de proveedores, de clientes o de administraciones públicas) ¿Cuál debería ser la actitud del Comunicador de la Salud?

Fuente: elaboración propia.

Tabla 3. Perfil de los expertos.

Identificador del experto	Ámbito de Procedencia	Experiencia laboral	Formación académica de base en el campo de la....
IA01	Académico	Entre 20 y 29 años	Comunicación
IA02	Académico	Más de 30 años	Comunicación
IA03	Académico	Entre 10 y 19 años	Comunicación
IA04	Académico	Entre 20 y 29 años	Comunicación + Salud
IA05	Académico	Entre 10 y 19 años	Comunicación
IA06	Académico	Más de 30 años	Salud
IA07	Académico	Entre 20 y 29 años	Comunicación
IA08	Académico	Entre 20 y 29 años	Salud
IA09	Académico	Entre 10 y 19 años	Comunicación + Salud
IA10	Académico	Entre 10 y 19 años	Comunicación
IA11	Académico	Entre 20 y 29 años	Comunicación
IA12	Académico	Más de 30 años	Comunicación
IP01	Profesional	Más de 30 años	Salud
IP02	Profesional	Entre 20 y 29 años	Comunicación
IP03	Profesional	Más de 30 años	Comunicación
IP04	Profesional	Entre 20 y 29 años	Comunicación
IP05	Profesional	Entre 10 y 19 años	Comunicación + Salud
IP06	Profesional	Entre 20 y 29 años	Comunicación
IP07	Profesional	Entre 20 y 29 años	Comunicación + Salud
IP08	Profesional	Más de 30 años	Comunicación + Salud
IP09	Profesional	Entre 20 y 29 años	Comunicación
IP10	Profesional	Entre 10 y 19 años	Comunicación

Fuente: elaboración propia.

A partir de las conclusiones extraídas y categorizadas del primer cuestionario se elaboró un segundo cuestionario (Tabla 4), de carácter cuantitativo, que fue remitido, también a través de la plataforma Google Forms, a los 22 miembros del grupo. Este segundo dossier de preguntas fue contestado por 20 informantes, lo que supuso una tasa de éxito global del 51%. Este segundo cuestionario estaba compuesto por 42 preguntas cerradas planteadas de escala tipo Likert. Las cuestiones incluidas se plantearon como enunciados. Se solicitó a los expertos que indicaran, según su opinión, el grado de acuerdo con el enunciado. La escala Likert permitió incluir opciones intermedias entre los extremos de la escala, siendo el grado más bajo 0 (no relevante) y el más alto 10 (muy relevante), y así dar una mayor flexibilidad para exponer sus opiniones.

Las cuestiones que se plantearon en esta etapa se agruparon en cuatro categorías distintas: formación (9 ítems), competencias profesionales (14 enunciados), habilidades personales (6 afirmaciones) y, por último, competencias actitudinales (9 ítems). Las últimas cuatro cuestiones hacían referencia al peso específico que, a juicio de los expertos, debe poseer cada una de estas categorías.

La primera dimensión está íntimamente vinculada con el énfasis que los expertos mostraron al hablar sobre la formación de grado y de postgrado que los comunicadores de la salud deben poseer. A su vez, aspectos tales como la evolución profesional y las perspectivas laborales positivas del sector también están necesariamente relacionadas con una adecuada formación previa de los especialistas.

Por otra parte, las otras tres dimensiones que emergen (profesionales, personales y competencias actitudinales) guardan relación con las habilidades destacadas por los expertos como las más importantes.

Tabla 4. Cuestiones planteadas en el segundo cuestionario.

Categoría	Ítem
Dimensión: Formación.	Conocimientos sobre el sistema sanitario.
	Grado y postgrado en Ciencias de la Comunicación (Periodismo, Relaciones Públicas o afines).
	Especialidad o postgrado en ámbito sanitario.
	Conocimiento del idioma inglés (B2 o superior).
	Formación en materia de comunicación digital y redes sociales.
	Conocimientos en materia de legislación específica de la comunicación de la salud.
	Formación en posicionamiento (SEO) y marketing (SEM) online.
	Formación especializada en comunicación verbal, no verbal y paraverbal.
	Formación en comunicación corporativa
dimensión: competencias y habilidades profesionales.	mentalidad estratégica.
	resolución de conflictos.
	capacidad de liderazgo.
	gestión del cambio.
	orientación al paciente/cliente.
	trabajo en equipo.
	habilidades de negociación.
	conocimientos en salud y medicina.
	comunicación efectiva.
	habilidades de enseñanza / alfabetización de los públicos.
	habilidades de presentación / hablar en público.
	habilidades de redacción.
	habilidades informáticas
	conocimiento de la figura del prosumidor.
dimensión: competencias y habilidades personales.	inteligencia emocional.
	creatividad e innovación.
	rigor.
	resiliencia.
	asertividad.
	empatía.
competencias actitudinales.	flexibilidad.
	elasticidad laboral.
	compromiso.
	adaptación al cambio.
	proactividad.
	principios éticos y deontológicos.
	enfocado hacia el consenso.
	serenidad.
	organización.
peso específico de las dimensiones.	dimensión: formación.
	dimensión: competencias y habilidades profesionales.
	dimensión: competencias y habilidades personales.
	competencias actitudinales.

Fuente: elaboración propia.

Una vez obtenidas las respuestas de los expertos del segundo cuestionario se calculó el coeficiente alfa de Cronbach al objeto de evaluar la consistencia interna de la herramienta utilizada (Rodríguez y Reguant, 2020). Se obtuvo un resultado de 0.94, siendo éste un valor de consistencia interna y confiabilidad excelente.

Resultados

Primer cuestionario

En cuanto a la formación de grado específica para un comunicador de la salud, las opiniones sobre su perfil de formación ideal fueron diversas. El 45,5% considera que los estudios en Comunicación y Periodismo son los más adecuados, mientras que el 14% menciona los estudios de grado relacionados con la salud. Esta divergencia puede deberse a que la mayoría de los participantes/expertos provenían del ámbito de la comunicación y el periodismo, mientras que los profesionales de la comunicación de la salud consultados generalmente provienen de formación en materia sanitaria (medicina, farmacia y enfermería, principalmente).

En relación con la formación de postgrado específica para un comunicador de la salud, todos los expertos consultados coinciden en la necesidad de una formación de posgrado específica para los comunicadores de la salud. Destacan la importancia de la actualización constante, habilidades en comunicación corporativa y divulgación científica.

En cuanto a la presencia de comunicadores de la salud en las empresas e instituciones sanitarias, las respuestas muestran un amplio consenso. El conjunto de los expertos se muestra proclive a que exista esta figura en cualquier tipo de empresa o institución vinculada con la salud.

En cuanto a las perspectivas de la formación especializada en salud, el conjunto de los expertos consultados coincide en que la comunicación especializada en salud tiene futuro y es una carrera con amplias posibilidades laborales. Esto se debe a que la sociedad está cada vez más interesada en cuidar su salud, lo que aumenta la necesidad de información y educación en esta materia. La pandemia del COVID-19 demostró la importancia de contar expertos en comunicación de salud capaces de transmitir información rigurosa y científica a la población. La salud es un tema transversal a todo el mundo y es necesario contar con profesionales especializados que sepan comunicar de manera rigurosa y efectiva en este ámbito. Siguiendo este planteamiento, los expertos convergen en que debemos hablar del presente de la comunicación de la salud, y no del futuro.

El conjunto de los expertos consultados coincide en que la comunicación especializada en salud tiene futuro y es una carrera con amplias posibilidades laborales

En relación a la evolución en las últimas décadas de las competencias profesionales y habilidades propias de un comunicador de la salud, la mayor parte de los expertos (86%) sostienen que se ha producido un cambio en las competencias profesionales y habilidades que deben poseer los comunicadores de la salud en comparación con décadas pasadas. Dicho cambio está en consonancia con la propia evolución tecnológica y el acceso a la información que ha transformado profundamente el entorno comunicativo dando lugar a un progreso de las habilidades y competencias que deben tener los comunicadores de la salud. Pero también es consecuencia de los nuevos hábitos de consumo de medios que estas nuevas tecnologías ha traído consigo.

En las últimas décadas, el rol de estos profesionales ha evolucionado de ser un operador en la comunicación -con un rol eminentemente técnico- a tener un papel estratégico dentro de las instituciones. Además, su función se ha visto impactada por la creciente complejidad de la comunicación, la aparición de nuevas herramientas digitales y la presencia de nuevos actores en el ecosistema comunicativo. El comunicador de la salud debe estar actualizado y debe contar con habilidades para manejar bases de datos de literatura científica, sintetizar ideas, grabar y editar contenido, y estar presente en las redes sociales. Además, debe ser más versátil tecnológicamente y estar actualizado en cuanto a las nuevas herramientas y formas de comunicación, pero también debe tener competencias básicas que no deben desaparecer, como la buena lectura y comprensión de la realidad (y de los textos), la capacidad de argumentación y la organización de la información. El 14% restante de los participantes considera que, si bien ha existido una evolución en el campo, las habilidades y competencias propias del comunicador de la salud ha variado poco.

En relación al afrontamiento de presiones laborales observamos un doble discurso, por una parte, los expertos que provienen del ámbito académico se centran en poner el énfasis en las normas éticas y deontológicas y, por parte,

los expertos del ámbito profesional inciden en aspectos como el rigor, la calidad y el consenso. Estas divergencias pueden deberse principalmente a que las amenazas principales del tema de la comunicación de la salud, visto desde la perspectiva de los investigadores, tiene mucha relación con fenómenos como la desinformación y las fake news (sobre todo en el contexto de la Covid-19), mientras que los participantes del sector profesional consideran que la mayoría de la presión profesional viene en función del trato con los distintos stakeholders.

En definitiva, ante las presiones en el entorno laboral, los comunicadores de la salud deben mantener una actitud resiliente y organizada, defender su trabajo con calidad y estar siempre dispuestos a escuchar y consensuar. Deben ser capaces de adaptarse a las circunstancias y mediar para que la organización sufra lo menos posible por situaciones de presión, sin olvidar la importancia de salvaguardar los principios éticos y deontológicos de la profesión.

Segundo cuestionario

En cuanto a la ponderación de dimensiones, los expertos valoran positivamente las cuatro dimensiones al dar puntuaciones muy elevadas para las cuatro. Destacan la competencia y habilidades profesionales, seguidas de las competencias actitudinales.

A continuación, se encuentra la formación académica y las habilidades personales (Figura 1).

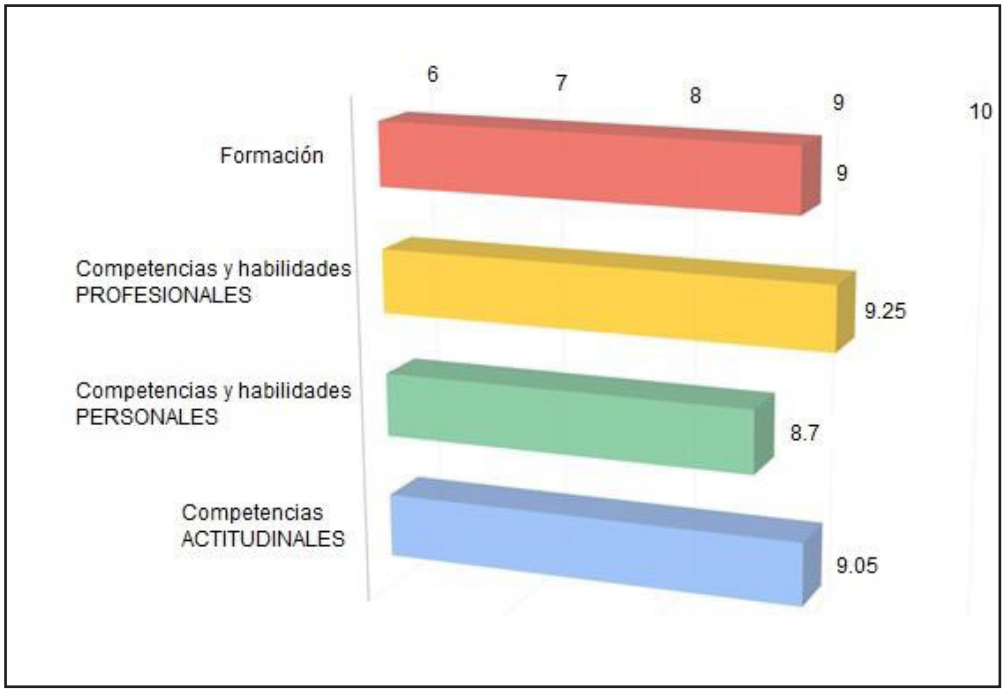


Figura 1. Puntuación media obtenida de cada una de las dimensiones. Fuente: elaboración propia

Categoría 1: Formación

Los expertos consideran que la formación es esencial para el desarrollo de la labor profesional de los comunicadores de la salud, lo que indica que hay un consenso generalizado en torno a la importancia de la formación en esta área (Figura 2). La puntuación más alta fue para los conocimientos sobre el sistema sanitario, seguido de la formación en comunicación digital y redes sociales, y la formación en comunicación corporativa, si bien la puntuación no llega en ningún indicador a nueve puntos (sobre diez). Encontramos que un conocimiento profundo del sistema sanitario es crucial para el éxito de los comunicadores de la salud, y que las habilidades en el ámbito digital y la comunicación corporativa también son muy valoradas.

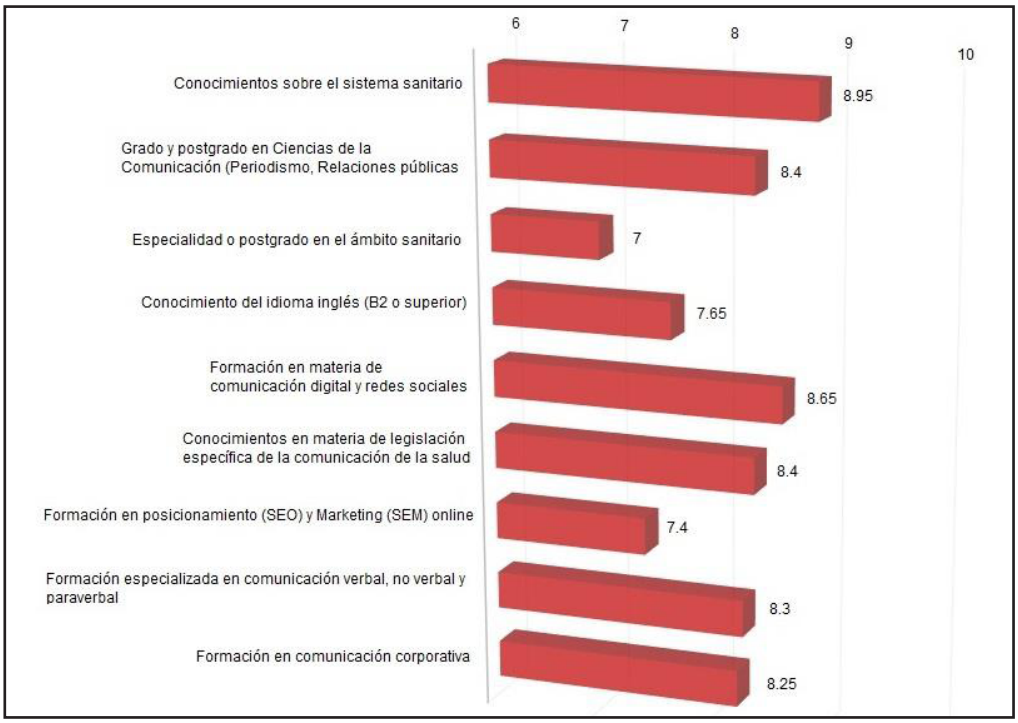


Figura 2. Puntuaciones medias obtenidas para la Dimensión 1: Formación. Fuente: elaboración propia

Categoría 2: Habilidades profesionales

Los tres ítems que han obtenido una puntuación por encima de nueve son: el trabajo en equipo, las habilidades de redacción y la orientación al paciente/cliente:

Trabajo en equipo: Los expertos valoraron la habilidad para trabajar en equipo con un promedio de 9,35, lo que indica que consideran esta habilidad como esencial en el ámbito de la comunicación de la salud. El trabajo en equipo puede ser necesario para desarrollar estrategias de comunicación efectivas y para garantizar que la comunicación sea coherente y consistente.

Habilidades de redacción: Con una puntuación de 9,3, se evidencia la importancia de la habilidad para redactar de manera clara y efectiva en la comunicación de la salud. Los comunicadores de la salud necesitan ser capaces de producir documentos claros y concisos para el público en general, así como para otros profesionales de la salud. Además, es necesario que se aseguren de que los textos sean comprensibles y precisos para evitar malentendidos o confusiones.

Orientación al paciente/cliente: Los expertos valoraron la orientación al paciente/cliente con un promedio de 9,05, lo que indica que consideran esta habilidad como esencial en el ámbito de la comunicación de la salud. La orientación al paciente/cliente puede ayudar a establecer una relación de confianza con los pacientes y a garantizar que la comunicación sea efectiva y comprensible.

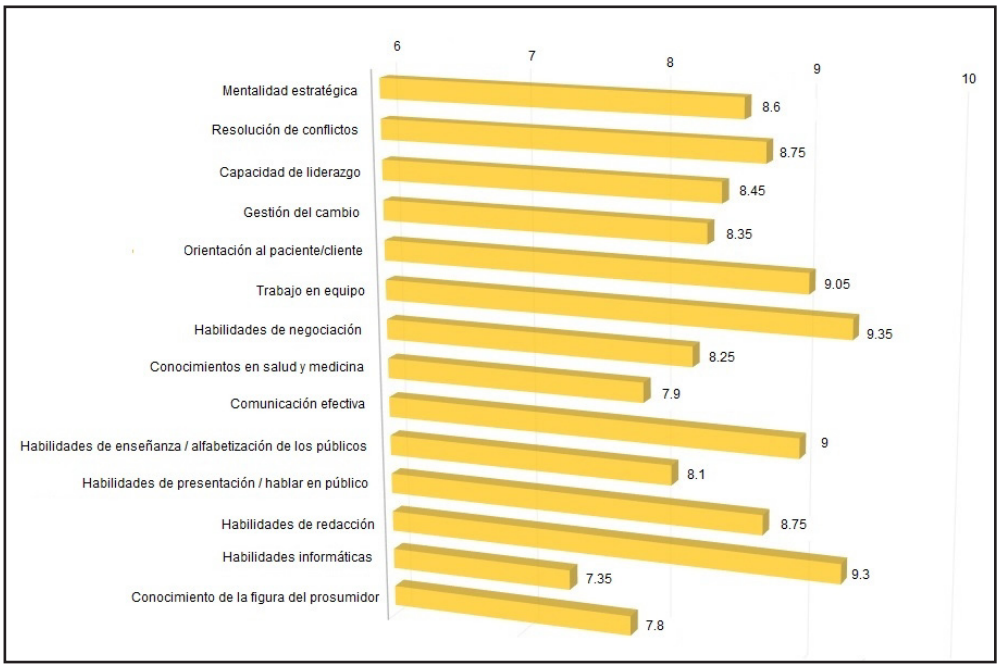


Figura 3. Puntuaciones medias obtenidas para la Dimensión 2: Habilidades profesionales.

Categoría 3: Habilidades personales

Los resultados indican que las habilidades personales más valoradas por los evaluadores son el rigor y la empatía, seguidas de la creatividad e innovación.

Estas habilidades son importantes en la práctica de la comunicación de la salud; el rigor es fundamental para la precisión y la fiabilidad de la información transmitida, mientras que la empatía permite a los comunicadores comprender mejor las necesidades y preocupaciones de su audiencia.

La inteligencia emocional y la asertividad también son valoradas por encima de la media. La inteligencia emocional es esencial para la gestión de las emociones propias y de los demás en situaciones de alta presión, mientras que la asertividad ayuda a los comunicadores a expresar sus ideas y opiniones de manera clara y directa.

La resiliencia, aunque valorada por debajo de la media, sigue siendo una habilidad importante para los comunicadores de la salud, ya que les permite recuperarse de situaciones difíciles y seguir adelante con su trabajo.

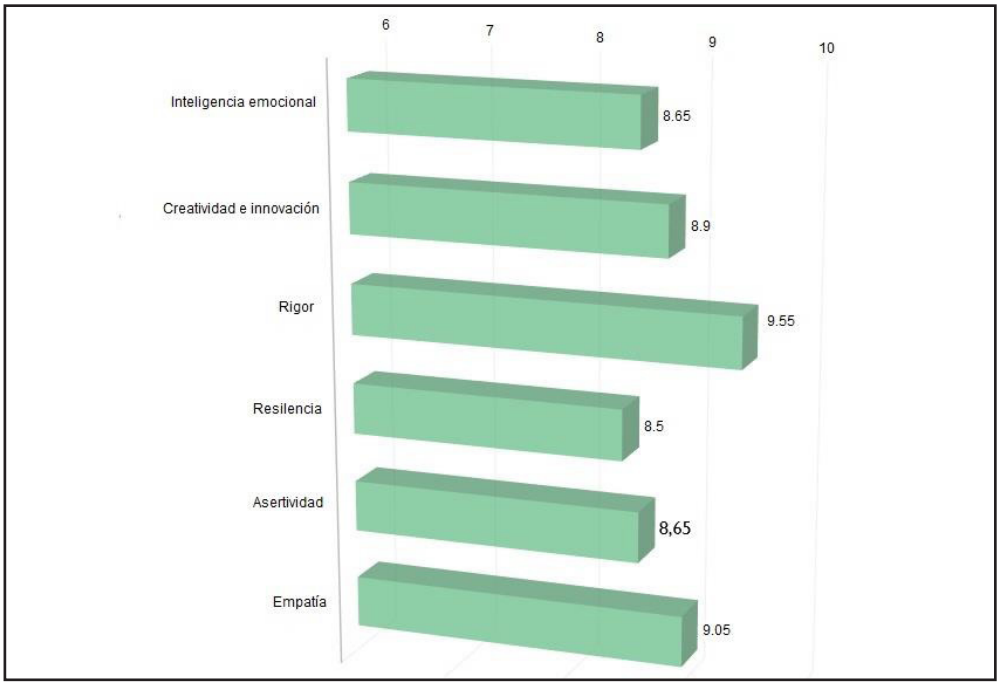


Figura 4. Puntuaciones medias obtenidas para la Dimensión 3: Habilidades personales. Fuente: elaboración propia

Categoría 4: Competencias actitudinales

En líneas generales, las competencias actitudinales han obtenido unas puntuaciones muy elevadas, lo que da muestra de la elevada percepción que tienen los expertos sobre estos elementos. Destacan entre estos ítems el de principios éticos y deontológicos y el compromiso.

Principios éticos y deontológicos (9,7): Esta competencia es esencial para cualquier profesional de la salud, incluidos los comunicadores. Implica el conocimiento y la adherencia a los valores éticos y morales, así como a las regulaciones y directrices profesionales que rigen la práctica de la comunicación en el ámbito de la salud.

Compromiso (9,1): Esta competencia conlleva una dedicación y responsabilidad en la realización de las tareas y la satisfacción de las necesidades del paciente/cliente. Los comunicadores de la salud deben demostrar un compromiso sólido con la calidad de la atención médica y el bienestar del paciente/cliente.

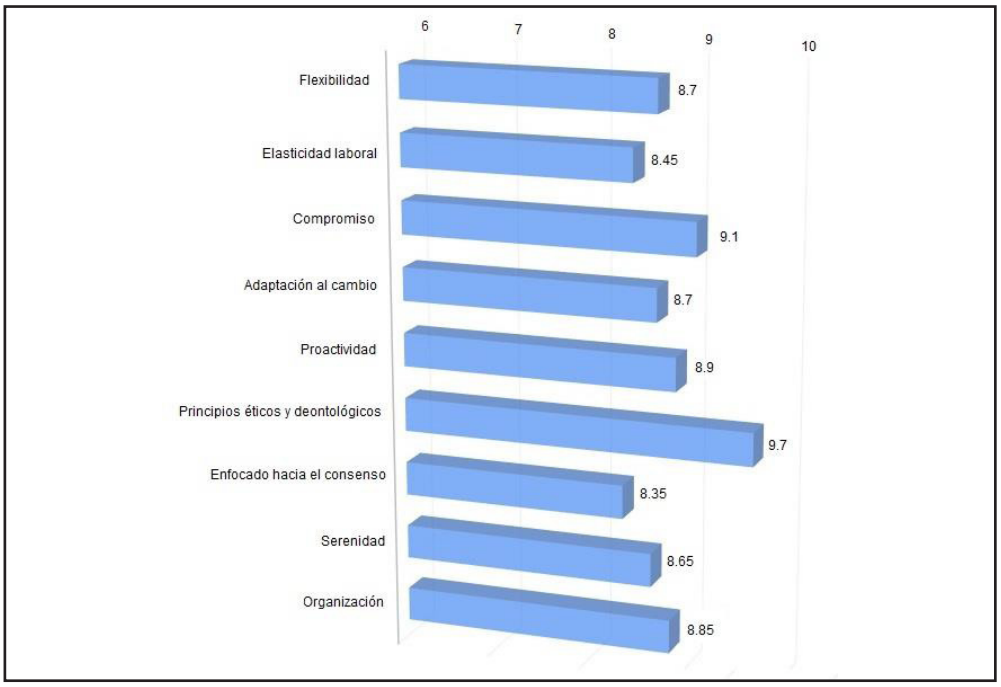


Figura 5. Puntuaciones medias obtenidas para la Dimensión 4. Competencias actitudinales. Fuente: elaboración propia

Discusión

En la última década de los años noventa del siglo XX, se encontró una marcada tendencia en la bibliografía para identificar las competencias necesarias para la práctica profesional de la comunicación de la salud (Sorensen y Bialek, 1991). Estas primeras investigaciones se enfocaban en identificar cualidades para profesionales de la salud y especialistas en salud pública como los "comunicadores ideales en ciencias de la salud" (Battles y Mandle, 1896).

Maibach et al. (1995) reconocieron la necesidad de incluir a profesionales de la comunicación en la comprensión integral de la comunicación de la salud . Sin embargo, su estudio tuvo un número limitado de participantes, con una mayoría proveniente del campo de la salud.

En esta misma línea, Montes de Oca (2006) argumenta que la comunicación de la salud es un proceso híbrido que involucra actores tanto del ámbito de la salud como de la comunicación, y según Hernández (2003), muchos profesionales de la comunicación de la salud carecen de las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar sus responsabilidades de manera efectiva.

Según Edgar et al. (2015), dada la falta de información existente en la literatura de investigación sobre las destrezas propias de los especialistas en comunicación en salud, es necesario continuar investigando en este ámbito.

Además, la pandemia de COVID-19 ha enfatizado la importancia de prácticas efectivas de comunicación de la salud, como el análisis de situaciones, la comunicación multidisciplinaria, la identificación de audiencias clave y la

entrega de mensajes empáticos, realistas, coherentes y consistentes (Sánchez y Fernández, 2020), lo que hace más acuciante la necesidad de investigar en estos aspectos.

Los resultados de esta investigación apuestan por involucrar en la comunicación de la salud tanto a actores del ámbito sanitario como del comunicacional. En este sentido, emerge un acuerdo en la necesidad de poseer o adquirir habilidades profesionales, académicas y actitudinales en la formación de postgrado.

Los comunicadores de la salud deben tener tanto competencias y habilidades profesionales como actitudes positivas, formación académica y habilidades personales. Los expertos consideran que es fundamental que estos profesionales posean conocimientos específicos en su campo y la capacidad de comunicar información médica de manera clara y accesible. También se valora que tengan actitudes como la flexibilidad, la adaptabilidad al cambio y el compromiso ético, lo que les permite enfrentar desafíos y cambios en su entorno laboral de manera íntegra y responsable. Además, se destaca la importancia de contar con una sólida formación académica y experiencia en comunicación y salud, adquirida a través de la educación formal, la formación continua, la experiencia laboral y el aprendizaje autónomo. Por último, se menciona que las habilidades personales, como la empatía, la inteligencia emocional, la creatividad y la asertividad son valoradas de manera positiva al permitir una efectiva interacción con los demás y abordar situaciones complejas de manera eficiente.

Los comunicadores de la salud deben tener tanto competencias y habilidades profesionales como actitudes positivas, formación académica y habilidades personales

El hecho de que las dimensiones de habilidades profesionales y competencias actitudinales hayan obtenido una puntuación más alta que las habilidades personales y la formación, puede ser explicado por el hecho de que los expertos consideran que el desempeño efectivo en la comunicación de la salud depende no solo del conocimiento teórico adquirido (formación), sino también de las habilidades y actitudes que permiten llevar a cabo la tarea de manera efectiva.

Los resultados de la investigación sugieren que los expertos valoran la importancia de contar con una formación universitaria tanto de grado como de postgrado en el campo de las Ciencias de la Comunicación. Además, se indica la pertinencia de una formación de postgrado especializada en comunicación de la salud.

El trabajo en equipo es una habilidad fundamental para cualquier profesional de la salud, incluyendo a los comunicadores de la salud. Los comunicadores de la salud a menudo trabajan en equipo con médicos, enfermeros y otros profesionales de la salud para desarrollar y comunicar información sobre la salud de manera efectiva. La capacidad de trabajar de manera colaborativa, comunicarse de manera clara y respetar las opiniones de los demás son elementos esenciales para lograr un trabajo en equipo eficaz.

Las habilidades de redacción son importantes para un comunicador de la salud porque este profesional debe ser capaz de escribir informes, notas de prensa, artículos, informes médicos y otros documentos que comuniquen información médica compleja de manera clara y concisa. La redacción también es importante para la comunicación con los pacientes, ya que un comunicador de la salud debe ser capaz de redactar documentos de consentimiento informado y explicar los procedimientos médicos en un lenguaje claro y comprensible.

La orientación al paciente o cliente es crucial para un comunicador de la salud ya que estos profesionales deben centrar su trabajo en las necesidades de sus públicos objetivos. Los comunicadores de la salud deben ser capaces de responder a las preguntas y necesidades de sus stakeholders de forma eficiente, efectiva, empática y profesional.

El rigor es una habilidad muy importante para los comunicadores de la salud ya que implica la precisión y exactitud en su trabajo. Esto es esencial en el campo de la comunicación de la salud ya que se necesita estar seguro de que la información que se presenta es correcta y confiable. Los profesionales que trabajan en el ámbito de la salud deben ser rigurosos en la investigación, la recopilación de datos, la presentación de información y la evaluación de resultados. Además, deben respetar los protocolos y procedimientos establecidos para garantizar la precisión y la consistencia de la información que se presenta.

Por otro lado, la empatía es fundamental para los comunicadores de la salud porque les permite establecer una relación de confianza con sus públicos objetivos. La empatía es importante para comprender las diferentes perspectivas y experiencias de los profesionales de la salud y otros miembros del equipo de salud dando lugar a una mejor colaboración y comunicación entre los miembros del equipo de trabajo, lo que redunda en una mejor atención del público objetivo.

En cuanto a las competencias actitudinales destaca que los principios éticos y deontológicos (la confidencialidad, la privacidad, el respeto por la autonomía del paciente y el deber de informar con claridad y honestidad) suponen a un conjunto de normas y valores que guían la práctica profesional y las relaciones con los pacientes, colegas y la sociedad en general. Es esencial que los profesionales sigan estos principios para garantizar la confianza del paciente en la atención médica y asegurar que se brinde un servicio de calidad.

Si bien, Maibach et al. (1995) consideraban que era necesaria una formación en salud complementada con formación en temas de comunicación como, por ejemplo, conocimiento de las audiencias, procesamiento de la información y funcionamiento de los medios de comunicación, los resultados obtenidos ponen en evidencia que los comunicadores del siglo XXI deben poseer, además, una formación que evoluciona en paralelo con los nuevos canales, entornos y medios.

Encontramos paralelismos en aspectos como el trabajo en equipo, el cumplimiento estricto de las normas legales y deontológicas, y en la necesidad de contar con habilidades profesionales de redacción.

Por contra, y quizá sea el hallazgo más notable de esta investigación, han surgido ciertos aspectos no descritos en anteriores investigaciones como, por ejemplo, la orientación hacia los clientes/pacientes, el compromiso profesional, el rigor y la empatía. La identificación de estos elementos puede suponer la seña de identidad de los Comunicadores de la Salud del siglo XXI.

Conclusiones

La concepción tradicional de que los profesionales sanitarios son los únicos comunicadores de la salud ha sido superada. Ahora se reconoce la importancia de involucrar a actores tanto del ámbito sanitario como del comunicacional en la comunicación de la salud. Los comunicadores de la salud deben poseer competencias y habilidades profesionales, así como actitudes positivas, formación académica y habilidades personales. Es fundamental que los comunicadores de la salud tengan conocimientos específicos en su campo y la capacidad de comunicar información médica de manera clara y accesible. Se valora la flexibilidad, adaptabilidad al cambio y el compromiso ético como actitudes importantes para enfrentar desafíos y cambios en el entorno laboral. La sólida formación académica y experiencia en comunicación y salud es destacada como necesaria para los comunicadores de la salud.

Las habilidades personales, como la empatía, inteligencia emocional, creatividad y asertividad, son valoradas para una efectiva interacción y abordar situaciones complejas. Las dimensiones de habilidades profesionales y competencias actitudinales obtuvieron una puntuación más alta que las habilidades personales y la formación, loque indica que los expertos consideran que el desempeño efectivo en la comunicación de la salud depende tanto del conocimiento teórico como de las habilidades y actitudes. En cuanto a la formación, se valora la importancia de contar con una formación universitaria en Ciencias de la Comunicación y de una formación de postgrado especializada en comunicación de la salud. También se valora positivamente la especialización en el ámbito sanitario dado que puede proporcionar una comprensión más profunda de los conceptos y prácticas en salud. Las habilidades profesionales, como el trabajo en equipo y la redacción, son consideradas fundamentales para los comunicadores de la salud. Las habilidades personales, como el rigor y la empatía, son destacadas como importantes en el campo de la comunicación de la salud. Las competencias actitudinales, como los principios éticos y deontológicos y el compromiso, son valoradas para garantizar la confianza del paciente y brindar una atención médica de calidad. Los hallazgos de esta investigación presentan convergencias y divergencias con investigaciones anteriores, y se identifican elementos no descritos previamente, como la orientación hacia los clientes/pacientes, el compromiso profesional, el rigor y la empatía, que pueden ser considerados la seña de identidad de los comunicadores de la salud del siglo XXI.

Esta investigación plantea como principal limitación que, al ser un estudio de caso sobre el perfil del comunicador de la salud en España, y habiendo sido seleccionada una muestra por conveniencia de los expertos-investigadores, presenta resultados exploratorios aplicables al caso español. Sin embargo es una primera aproximación que permitirá, como futuras líneas de investigación, ampliar el espectro de esta investigación a otras latitudes, incluyendo en el panel de expertos a una muestra más diversa.

Contribuciones de los autores

Conceptualización: JCSL, LMRR; Curación de datos: JCSL, LMRR; Análisis formal: JCSL; Investigación: JCSL; Metodología: JCSL, LMRR; Software: JCSL; Supervisión: LMRR; Visualización: JCSL; Redacción -borrador original-: JCSL, LMRR; Redacción – revisión y edición –: JCSL.

Financiación

Esta investigación no recibió financiación.

Declaración de disponibilidad de datos

Los datos presentados en este estudio pueden ser solicitados al autor de correspondencia.

Agradecimientos

Los autores agradecen el acompañamiento y la guía de la Dra. Belén Puebla Martínez para la realización de la presente investigación, así como el apoyo del Grupo de Investigación de Alto Rendimiento en Comunicación de la Salud de la Universidad Rey Juan Carlos (HealthComm).

Conflicto de interés

Los autores declaran que no hay conflicto de interés.

Referencias

Aleixandre-Benavent, R., Castelló-Cogollos, L., & Valderrama-Zurián, J.-C. (2020). Información y comunicación durante los primeros meses de Covid-19. Cronología, infodemia y desinformación, noticias falsas, investigaciones en curso y papel de los especialistas en información. El profesional de la información, e290408. https://doi.org/10.3145/epi.2020.jul.08

Andreu J. (2002) Las técnicas de Análisis de Contenido: Una revisión actualizada. Fundación Centro Estudios Andaluces - Universidad de Granada, 10(2), 1 - 34.

Barrera Páez, L. (2016). El periodismo especializado en salud: Una reseña histórica = Health journalism: a historical overview. Revista Española de Comunicación en Salud, 7(Sup1), 15-22. https://doi.org/10.20318/recs.2016.3118

Battles JB, Mandle S. (1986) Determining the core competencies of the ideal health sciences communicator. The Journal of Biocommunication, Jan 1;13(4):20-8.

Beltrán, L. R. (2001). La importancia de la comunicación en la promoción de la salud. En Mídia e saúde (pp. 355-368). Universidade Metodista de São Paulo.

Beato J, Richrdo R, Jana T. (2013) Communication as an important component of Environmental Health Services. Journal of Environmental Health;73:24-5.

Catalan-Matamoros, D. (2015). Periodismo en salud: Análisis de los públicos, formatos y efectos. Panace@, 16(42), 217-224.

Catalán-Matamoros, D., & Peñafiel-Saiz, C. (2019). Specialty matters. Analysis of health journalists' coverage about vaccines. El Profesional de la Información, 28(2). https://doi.org/10.3145/epi.2019.mar.01

Edgar T, Gallagher SS, Silk KJ, Cruz TB, Abroms LC, Evans WD, Finley AM, Miller GA. (2015) Results from a national survey of health communication master's degree recipients: An exploration of training, placement, satisfaction, and success. Journal of Health Communication. Mar 4;20(3):354-66. https://doi.org/10.1080/10810730.2014.978514

Ferrer-Pérez, S., & Peñafiel-Saiz, C. (2023). Información sobre salud. La función del periodista. Infonomy, 2(1).

https://doi.org/10.3145/infonomy.24.005

Hernández LM. (2003) Who will keep the public healthy?: educating public health professionals for the 21st century. Disponible en: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK221695/pdf/Bookshelf_NBK221695.pdf

https://www.forbes.com/sites/forbestechcouncil/2022/06/13/genetic-code-vs-zipcode- the-social-determinants-of-health/?sh=70607add581c

Lalonde M.A. (1974) New Perspective on the Health of Canadians. Ottawa: Department of Supply and Services, Disponible en: https://www.phacaspc. gc.ca/ph-sp/pdf/perspect-eng.pdf

Lawry T. (2022) Genetic Code Vs. Zip Code: The Social Determinants Of Health. Forbes. Disponible en: Maibach E, Holtgrave DR. Advances in public health communication. Annual review of public health. 1995 May;16(1):219-38.

Montes de Oca A. (2006) El comunicador para la salud en Venezuela: aproximación a un perfil profesional. Comunicación: estudios venezolanos de comunicación. (135):6-21.

Nkanunye CC, Obiechina GO.(2017) Health communication strategies as gateway to effective health promotion and well-being. J Med Res Health Educ 1.3, 13.

Paakkari, L., & Okan, O. (2020). COVID-19: Health literacy is an underestimated problem. The Lancet Public Health, 5(5), e249-e250. https://doi.org/10.1016/S2468-2667(20)30086-4

Peñafiel Saiz, C., Camacho Marquina, I., Aiestaran Yarza, A., Ronco-López, M., & Echegaray Eizaguirre, L. (2014). La divulgación de la información de salud: Un reto entre sectores implicados. Revista Latina de Comunicación Social, 69, 135-151. https://doi.org/10.4185/RLCS-2014-1005

Perancho Hevia, I. (2012). Los medios: Periodismo en salud. En Alfabetización en salud. De la información a la acción (pp. 147-171). Itaca.

Rodríguez J, Reguant M. (2020) Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació., Jul 1;13(2):1-3.

Sánchez A, Fernández MD. (2020) Comportamiento informacional, infodemia y desinformación durante la pandemia de COVID-19. Anales de la Academia de Ciencias de Cuba; 10(2):882.

Sorensen AA, Bialek RG, editors. (1991) The public health faculty/agency forum: Linking graduate education and practice. Bureau of Health Professions, Health Resources and Services Administration, and Public Health Practice Program Office, Centers for Disease Control.

Ugarte A, Díaz H. (2021) Organizaciones como entornos promotores de salud y sostenibilidad: la ineludible transformación de la cultura comunicativa. Organizaciones como entornos promotores de salud y sostenibilidad: la ineludible transformación de la cultura comunicativa. 73-91. Dykinson.