



Antonio López Castillo y otros.

Eásicamente, esta comunicación refleja la importancia de la comunicación como herramienta imprescindible para el trabajo diario de los profesionales de la salud, tanto en la relación con los usuarios y familiares, como en la relación con los compañeros y jefes. En el ámbito sanitario, los usuarios en primer lugar esperan que le escuchen, que escuchen su percepción de lo que les pasa; en segundo lugar, que les expliquen, que les informen con un lenguaje accesible sobre qué es lo que les pasa y, finalmente, que dialoguen con ellos para intentar poner remedio eficaz a la situación.

Atender y responder a las necesidades de comunicación de pacientes, familiares y usuarios en general, es garantía de calidad y redundante en la mejora de satisfacción de los mismos.