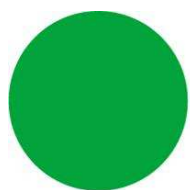


Comunicación e Información

Cómo debe ser un documento informativo

Aplicable también para la información verbal



**Health
Promoting
Hospitals**
HPH Catalunya

Dra. Marisa Serra
Direcció de Planificació i Qualitat
Àrea d'Atenció al Client

El objetivo de este trabajo es ayudar a facilitar y mejorar la comunicación oral y escrita con el paciente.

El único propósito es dar unas pinceladas de ayuda para aquellos que tenéis la voluntad de facilitar información escrita a los pacientes y “crear documentos informativos”

Seria deseable que la información escrita del hospital, fuera creada con unas pautas uniformes (estilo, contenido, imagen) y testada previamente con “tests específicos que valoran los documentos”.

He escogido una frases de personas del mundo literario, pensadores o comunicadores como introducción a la explicación que os aparece a continuación

Este resumen es un “refrito” de bibliografía existente sobre el tema

No olvidemos que la información oral es aún más importante que la escrita, pues es la base de la comunicación con el paciente

“Escribir sin pensar en el lector es como escribir una carta de amor dirigida a quien corresponda”.

Zelazny

sugerencias:
pensar en...

Quién va a ser el lector

Qué nivel de comprensión lectora he de suponer que tiene

Qué información le quiero dar

Por qué es importante



Cuándo lo necesita

Cuándo se lo voy a dar

Dónde se lo voy a dar

“No tenemos tiempo para planificar, pero sí para revisar.”

Lo decimos todos

pero....

¿Cuántas veces escribimos documentos con mucha prisa y terminamos corrigiendo las ideas de fondo, durante mucho más tiempo, porque no partimos de un plan para escribirlos?

sugerencias

Perfección "0"

Concéntrate primero en **plasmar tus ideas** y luego mejora la claridad y precisión; no trates de escribir perfecto a la primera

Modelo

Busca modelos de documentos semejantes al que escribes ya que te pueden dar ideas sobre la estructura y la secuencia

Edición

Lee con frecuencia lo que llevas escrito; esto te ayudará a precisar tus ideas y a encadenarlas mejor

Descanso

Deja **"descansar"** el documento por unos minutos, horas o días si te es posible. Al retomarlo, lo leerás con "otros ojos" y seguramente le corregirás varias cosas.

El primer lector

Pide a **otra persona** que lea tu documento y que te diga lo que entendió. Esto te ayudará a asegurarte de que estás transmitiendo el mensaje deseado

“Si tu intención es decir la verdad, hazlo con sencillez y la elegancia déjasela al sastre”

Albert Einstein

sugerencias



Tres partes: introducción, cuerpo y conclusión

Elimina palabras innecesarias

Evita las oraciones demasiado breves. Procura que transmitan ideas completas

Se recomienda escribir oraciones con un promedio máximo de 20 o 30 palabras

En un texto, escribe oraciones que tengan longitud similar entre ellas

Utiliza la fórmula S + V+ P (Sujeto + Verbo + Complemento). Voz activa



Separa tus ideas. Trata de comunicar **una sola idea** completa en cada ocasión

Cuida la puntuación. Una oración sin signos de puntuación es una ciudad sin semáforos.

Las **comas y los puntos** ceden el paso a las palabras precisas y detienen a otras para lograr dar sentido a la oración

Usa **viñetas para** separar visualmente oraciones largas.

No abuses de las oraciones combinadas (en que varias oraciones se juntan con conectores como **“que”, “por lo tanto”, “y”**).

“Los que escriben claro tienen lectores, los que lo hacen de manera obscura tienen críticos”.

Albert Camus

Frases empezadas

Se pueden generar ideas a partir de frases empezadas que dirigen la atención del escritor al propósito y a los puntos más importantes de la comunicación

LMIE, Lo Más Importante Es...: Consiste en terminar frases que generen ideas relevantes para el texto.

Ejemplo

Necesito escribir un mensaje para recordar a los servidores públicos sobre su declaración patrimonial anual.

Lo Más Importante Es... **que sepan las fechas de inicio y fin para realizarla.**

Lo Más Importante Es... **que tengan la dirección electrónica para ingresarla.**

Lo Más Importante Es... **que recuerden qué necesitan tener a la mano.**

Lo Más Importante Es... **que recuerden imprimir copia de la declaración..**



Sugerencias de estilo para:

Aclarar y simplificar

- ✓ Palabras simples
- ✓ Palabras precisas
- ✓ Eliminar palabras innecesarias
- ✓ Cuidado con los verbos
- ✓ Oraciones cortas y claras
- ✓ Párrafos efectivos

Acercarse al lector

- ✓ Tono y lenguaje adecuados
- ✓ Estilo personal
- ✓ Incluir sólo lo necesario
- ✓ Palabras positivas

Mejorar la presentación

- ✓ Encabezados
- ✓ Ayudas visuales
- ✓ Conectores

Recordar

- **Contenido**

Nombre del hospital. Logotipos institución

Título del documento que refleje el objetivo

Ideas claves organizadas por apartados/párrafos

- **Legibilidad lingüística**

Usar lenguaje llano.

Escriba como habla usando estilo coloquial.

Imagine que se dirige a un niño de **14 años**.

Usar 2 palabras en vez de 3. Sea breve.

Usar INFLESZ o Fernández-Huertas para comprobar un nivel de legibilidad adecuado.

- **Legibilidad tipográfica**

Tamaño de letra por los menos **12 y letra sencilla**. Algunas fuentes son más difíciles de leer.

Espacios en blanco. Dar espacio a los párrafos.

Ilustraciones sencillas y relevantes. Los documentos que contienen imágenes son mucho más fáciles de recordar.

Evitar dobles negaciones

NO USAR MAYUSCULAS. SON MUY DIFÍCILES DE LEER

Usar letras negras u oscuras sobre fondos claros.

- **Testar el material**

con el público objetivo y tests específicos

Ejemplos a evitar

Considera al lector para seleccionar la complejidad y el grado de formalidad de las palabras del texto.

Procura usar palabras más sencillas y familiares cuando sea posible.

Evita sustituir términos técnicos por palabras simples cuando esté en riesgo el propósito del mensaje.

Si éste es el caso, simplemente explica o define el término para que todos los lectores puedan comprenderlo.

Algunas palabras complicadas que podrías reemplazar por palabras sencillas son:

Complicado o tradicional	Simple
adolecer	carecer, padecer
deferencia	atención
denominación	nombre
diferenciar	distinguir
dilación	demora
clarificar	aclarar
coadyuvar	contribuir
complejidad	dificultad
completar	terminar
emolumento	remuneración
empero	sin embargo
ejecutar	hacer
efectuar	hacer
ejemplificar	dar ejemplo
finalizar	acabar, terminar, concluir
inclusive	incluso
inconciso	sin duda
intencionalidad	intención
numerosos	muchos
óptimo	mejor
problemática	problema
requisitar	llenar
rol	papel, función
terminación	final
utilizar	usar
conspicuo	sobresaliente
exímio	excelente

- **adolece** carece, padecer
- **deferencia** atención
- **efectuar** hacer
- **intervenir** operar
- **intencionalidad** intención
- **ejecutar** hacer
- **realizar** hacer
- **problemática** problema
- **terminación** final
- **efectuar** hacer
- **coadyuvar** contribuir-ayudar
- **finalizar** final
- **utilizar** usar

Ejemplo

Agradeciendo su deferencia aprovecho esta oportunidad para reiterarle mis más y distinguidas consideraciones

Ejemplo con palabras llanas

Agradezco su atención y le envío un cordial saludo

Ejemplo

le realizaremos la intervención al finalizar el tratamiento debe instaurar la pauta de medicación a las 48 horas

Ejemplo con palabras llanas

le operaremos al acabar el tratamiento empiece a tomar las medicinas pasadas 48 horas

“La parte más bella de la escritura es que no necesitas hacerlo bien a la primera, a diferencia de un cirujano”

Robert Cormier

hazte estas
preguntas

revisa lo escrito

mejóralo

Propósito el documento

- ¿Cuál es el propósito del documento? (Procura contestar a esta pregunta con uno o más verbos en infinitivo)
- Además del propósito, ¿Qué he tratado de transmitir?
- ¿He logrado transmitirlo de manera clara y precisa?

preguntas de Sí NO

Contenido

- ¿El documento cubre las necesidades de información del lector?
- ¿El lector sabrá qué hacer después de leer el texto?
- ¿La información del documento es relevante para el tema tratado?
- ¿La información y los detalles son los necesarios para cumplir con el propósito?

preguntas de Sí No

Organización de la información

- ¿La organización de las ideas del documento es la más adecuada?
- ¿La secuencia de la información es lógica?
- ¿El documento tiene un principio, un desarrollo y una conclusión?
- ¿La información se presenta con ayudas visuales?

preguntas de Sí No

Organización

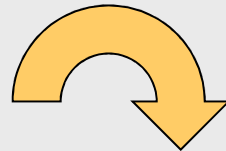
- ¿Cada palabra es necesaria?
- ¿El lenguaje es claro y sencillo?
- ¿Puedo reemplazar alguna palabra técnica o muletilla por una palabra simple?
- ¿He utilizado palabras positivas?
- ¿He utilizado gerundios o voz pasiva?
- ¿La longitud de mis oraciones es de 20-30 palabras de promedio?
- ¿La construcción de las oraciones es adecuada?
- ¿El tono es el indicado para el lector y el propósito del documento?
- ¿La ortografía y la puntuación son las correctas?

preguntas de Sí No



Si no has hecho caso de lo explicado

si has conseguido un artículo para una revista científica



..... y ...
¡vuelve a empezar!