

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

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