

La comunicación enfermera-paciente: una estrategia para la humanización del cuidado

Nurse-patient communication: A strategy in humanizing care

Gloria Saucedo-Isidoro¹

¹División de Programas de Enfermería, Dirección de Prestaciones Médicas, Instituto Mexicano del Seguro Social, Distrito Federal, México

Correspondencia: Gloria Saucedo-Isidoro

Correo electrónico: gloria.saucedo@imss.gob.mx

A más de tres décadas de ejercicio profesional en el Instituto Mexicano del Seguro Social, quiero compartir algunas reflexiones a partir del modelo conceptual de Virginia Henderson y de su definición de enfermería, que en esencia es “ayudar a las personas sanas o enfermas a llevar a cabo aquellas actividades que contribuyen a su salud o a su recuperación (o bien a una muerte tranquila), las cuales podrían efectuar sin ayuda si contaran con la suficiente fuerza, voluntad o conocimiento”. Para Virginia Henderson, el individuo sano o enfermo es un todo completo que presenta catorce necesidades fundamentales y el rol de la enfermera consiste en ayudarlo a recuperar su independencia lo más rápidamente posible.¹

Ahora bien, para que se otorgue este servicio a la sociedad, se requiere fundamentalmente de los esfuerzos profesionales del personal de enfermería, de los resultados intelectuales y afectivos que reflejan una comprensión de las razones y relaciones primordiales entre los seres humanos y el medio ambiente. Además de perpetuar el sistema de creencias de la profesión, como una guía para la obtención de metas éticas en la educación, en la práctica y en la investigación de enfermería el fin último es el mejoramiento de la salud a través del acceso a los cuidados de enfermería para todos los seres humanos.

Lo anterior constituye el núcleo de la praxis de enfermería y es bajo esta perspectiva que deseo encauzar las reflexiones que se desprenden de mi observación y vivencias como prestadora de servicios y como usuaria de los mismos. Esto sin dejar de considerar que en el contexto epidemiológico actual, la demanda de atención es mayor que los recursos de infraestructura y los recursos humanos existentes, lo cual representa un factor importante en el otorgamiento del cuidado a las personas de manera oportuna.

Bajo estas condiciones, la forma de brindar cuidado de enfermería es a través del cumplimiento de actividades dependientes de las indicaciones médicas, y en algunas ocasiones

demeritando el objetivo primordial, que es otorgar el cuidado a través de una estrecha relación enfermera-paciente y familia.

En dicha relación la comunicación es uno de los factores clave a la hora de prestar cuidados de calidad. En ocasiones este proceso comunicativo tan importante puede delegarse a un segundo plano por factores de tiempo, carga laboral, falta de entrenamiento de los profesionales en estos aspectos o la dependencia psicológica hacia el teléfono celular. Este deterioro de la comunicación puede afectar negativamente la calidad de los cuidados, según se reporta en un estudio sobre interrupciones y distracciones en el área de la salud, en el que se encontró que la principal distracción consistió en atender algún tipo de dispositivo electrónico, 51 % del tiempo invertido en esta acción degeneró en otro 18 % de interrupciones. Particularmente si las interrupciones ocurren durante los periodos de administración de medicamentos, sobre todo por el uso del teléfono celular, se incrementa el riesgo de equivocarse hasta en 3.23 %.²

Bajo la premisa de que los pacientes sometidos a menos ruidos mejoran más rápidamente, se sabe que las medidas de control de ruidos en los hospitales disminuyen el estrés en pacientes y trabajadores de la salud; asimismo, facilitan la comunicación y la relación entre el personal y los pacientes. Entre las medidas recomendadas están el uso de suelas suaves y blandas en el calzado del personal; ruedas de bajo impacto acústico para camas y carros; la campaña de una cultura de silencio a trabajadores, pacientes y familiares; la reducción de emisiones acústicas de aparatos electromédicos y de entretenimiento; el control del uso de telefonía fija y móvil tanto de los usuarios como del personal (utilización del modo de vibración); el control del volumen de las conversaciones en pasillos y espacios comunes del personal y en pacientes con movilidad y visitantes; así como el uso de carteles y trípticos de advertencias y recomendaciones.

La presencia de los familiares es sin duda una fortaleza en la recuperación física y emocional de la persona; por ello, son una gran oportunidad para afianzar la continuidad de los cuidados en casa, siempre que sea mediante la capacitación y la habilitación del familiar o cuidador principal en los procedimientos de higiene, alimentación, eliminación, movilización y con información sobre la seguridad para la administración de medicamentos por vía oral y la curación de heridas.

La calidad del encuentro entre la enfermera y el paciente hace la diferencia entre una práctica humanizada

y otra instrumental; por esto, una relación interpersonal, más allá de la ejecución de procedimientos y técnicas, es una gran oportunidad de crecimiento y maduración para el paciente y la propia enfermera. La teoría de las relaciones interpersonales puede servir como pilar en el cual sustentar las actuaciones de la enfermera y conferir significado a su relación con el paciente. En definitiva para el objetivo de la atención humanizada resulta fundamental una comunicación clara y fluida en el proceso terapéutico e interpersonal que hace posible la salud.³

Referencias

1. Hernández-Vergel LL, Rodríguez-Brito ME, Jiménez-Pérez M, Rangel-Marín F. Imagen social de la enfermería. *Rev Cubana Enfermería*. 2003 Abr;19(1):250-69. Disponible en http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192003000100006&lng=es [Consultado el 1 de mayo de 2014].
2. Prieto-Miranda SE, Gutiérrez-Ochoa F, Jiménez-Bernardino CA, Méndez-Cervantes D. El teléfono celular como distractor de la atención médica en un servicio de urgencias. *Med Int Mex*. 2013;29(1):39-47.
3. Arredondo-González CP, Siles-González J. Tecnología y Humanización de los Cuidados: Una mirada desde la Teoría de las Relaciones Interpersonales. *Index Enferm*. 2009 Mar;18(1):32-6. Disponible en http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962009000100007&lng=es [Consultado el 15 de marzo de 2016].

Cómo citar este documento:

Saucedo-Isidoro G. La comunicación enfermera-paciente: una estrategia para la humanización del cuidado. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*. 2016;24(2):85-6