

# III CONGRESO INTERNACIONAL VIRTUAL DE ENFERMERÍA Y FISIOTERAPIA CIUDAD DE GRANADA

"Innovación y mejora en la calidad de los cuidados integrales al paciente como derecho del ciudadano"

## CUIDADOS DE CALIDAD EN EL ÁREA QUIRÚRGICA

**Autor principal** SANDRA LARRAURI CANTERO

**CoAutor 1** CAROLINA ZORRILLA VARELA

**CoAutor 2** MARIA SANZ GONZÁLEZ

**Área Temática** Innovación y mejora en la calidad de los cuidados integrales en el Área Quirúrgica

**Palabras clave** NANDA nursing empathy operating room

### » Resumen

El uso de las nuevas tecnologías es un ítem de calidad. Es cierto, que todos los avances relacionados con el diagnóstico precoz y su tratamiento son bien venidos, ¿pero qué ocurre con uno de los elementos fundamentales de nuestra profesión? ¿El cuidado, se ha dejado de lado para tecnificar los cuidados perioperatorios?

La rutina diaria nos hace olvidar en algunas ocasiones los valores humanos y los principios éticos fundamentales del cuidado del paciente y su entorno. Desde el Área Quirúrgica del Hospital de Laredo (Cantabria) hemos querido identificar las necesidades del paciente durante el proceso quirúrgico y con ello mejorar la atención del personal de enfermería en el quirófano.

En el equipo de salud debemos reflexionar día a día sobre nuestra función, misión y actitud. Al reconocer nuestras debilidades en el trato a pacientes y familiares, hemos iniciado una serie de acciones orientadas a mejorar el trato a nuestros pacientes, efectuando cuidados de calidad al tratar al paciente desde una visión bio-psico- social.

En torno al 70% de los pacientes muestran preocupación por el dolor. El 55% de los pacientes presentan temor o reticencias sobre la anestesia. Más del 70% teme en qué estado quedará tras la intervención. La mayoría de los pacientes sufre ansiedad a causa de la preocupación por sus familiares. Los estudios revisados revelan que las mujeres presentan mayor ansiedad y depresión que los hombres.

En definitiva, al empatizar con los pacientes aumentamos la calidad de nuestros cuidados.

### » Contexto de partida. Antecedentes. Experiencias previas. ¿Dónde se realizó el trabajo? ¿En qué tipo de organización o departamento? ¿Cómo surge? ¿Hay experiencias previas en el área desarrollada?

En el ejercicio diario de nuestra profesión, a menudo tendemos a confundir a las personas con su diagnóstico, patología e incluso en ocasiones nos referimos a un paciente por la parte anatómica a intervenir. La necesidad de una visión más humanista de nuestros pacientes, ha empujado a nuestro equipo de trabajo al estudio de los diagnósticos de Enfermería más frecuentes en el Área Quirúrgica, considerando a la persona como la suma de todas sus dimensiones.

Ante la proximidad de una intervención quirúrgica, en la mayoría de nuestros pacientes son palpables la ansiedad, el temor, el miedo al dolor, a la técnica anestésica, al resultado de la intervención, pero ¿lo tenemos en cuenta a la hora de aplicar cuidados de calidad?

La comunicación terapéutica se puede definir como la comunicación específica para una relación en la que una persona desempeña el papel de ayudar a otra. Pero es mucho más que eso. La comunicación terapéutica constituye un nuevo enfoque en los cuidados enfermeros en el cual el centro de trabajo es el paciente, lo que dice y cómo lo dice, su experiencia del sufrimiento y lo que significa para él, cómo el profesional escucha, atiende y dialoga con él sobre su experiencia. La relación terapéutica y eficaz que el profesional de enfermería establece con el paciente a través de la comunicación es la base para después poder llevar a cabo todos los otros cuidados de enfermería.

La empatía es la herramienta principal en la comunicación terapéutica: gracias a ella ésta aumenta la eficacia. Es una actitud necesaria que se advierte en la cara y en las palabras del profesional de enfermería y que comunica al paciente que su situación y sus preocupaciones nos importan.

Pero, ¿estamos formados? A menudo realizamos diferentes cursos de entrenamiento virtual, pero nunca hemos realizado un simulacro de cómo empatizar con un paciente ante una situación difícil.

La enfermería debe tener presente que para hacerse comprender lo primero que hay que hacer con la gente es hablarle a los ojos.

Numerosos estudios demuestran que la empatía es eficaz en la comunicación terapéutica. Los pacientes que son atendidos por profesionales de enfermería formados en mostrar empatía tienen menos ansiedad y se comportan con menos hostilidad que los atendidos por los profesionales que no han sido formados en este campo. También los enfermos que son tratados con empatía experimentan una mejoría en los dolores crónicos. Finalmente, los pacientes que han sido tratados con empatía dicen que es lo que más les ayuda a enfrentarse a su enfermedad.

Lo más sorprendente de los diferentes estudios revisados es que puede que las entrevistas se alarguen más cuando no se muestra empatía, dado que se invierte mucho tiempo en discusiones producto del malestar del paciente, desazón que no se está atendiendo con empatía.

### » Descripción del problema. ¿Sobre qué necesidades o problemáticas del contexto pretendía actuar el proyecto? ¿Cómo se analizaron las causas de esos problemas? ¿Qué tipo de intervención se realizó? ¿Cómo se cuantificó el problema?

Los principales diagnósticos de enfermería relacionados con el área quirúrgica son:

- 00004: Riesgo de infección.
- 00026: Riesgo de sangrado.
- 00085: Deterioro de la movilidad física.
- 00118: Trastorno de la imagen corporal.
- 00132: Dolor agudo.
- 00146: Ansiedad.
- 00148: Temor

Otros diagnósticos a tener en cuenta:

- 00040 Riesgo de síndrome de desuso.
- 00047 Riesgo de deterioro de la integridad cutánea.

- 00069 Afrontamiento inefectivo.
- 00153 Riesgo de baja autoestima situacional.

Diferentes miembros del equipo de trabajo experimentaron las emociones del paciente que será intervenido, poniéndose en su lugar o por experiencia previa personal. Después se les entregó un cuestionario para así poder identificar las diferentes carencias del personal sanitario respecto a la empatía.

**» Soluciones aportadas / Viabilidad / Aplicabilidad. Coste-Beneficio. ¿Cuáles fueron los efectos y cómo se midieron? ¿Hasta qué punto las soluciones aportadas resolvieron el problema?**

Al ejercer de pacientes de manera ficticia, hemos identificado los sentimientos y las percepciones de éstos y su familia durante el circuito perioperatorio.

Se ha elaborado un cartel informativo de una lista de la A-Z con los aspectos más importantes a tener en cuenta. De esta manera al visualizar el cartel nos recuerda que debemos empatizar en todo momento con el paciente.

En el equipo de salud debemos reflexionar día a día sobre nuestra función, misión y actitud. Al reconocer nuestras debilidades en el trato a pacientes y familiares, hemos iniciado una serie de acciones orientadas a mejorar el trato a nuestros pacientes, efectuando cuidados de calidad al tratar al paciente desde una visión bio-psico- social.

Entre las recomendaciones podemos tener: saludar con respeto y amabilidad; estar dispuestos a dar un extra y hacer un poco más de lo que nos corresponde; ponernos en el lugar del otro; considerar la circunstancia (miedos, estrés, angustia) en las que acude el paciente; apoyarnos en otros miembros del equipo de salud para resolver problemas; valorar nuestro lugar de trabajo, desempeño y los recursos de los que disponemos; valorar y respetar las actividades de nuestros compañeros; respetar la discreción y confidencialidad, ; comunicarnos con palabras claras y comprensibles para la persona a la que atendemos. Todo ello forma parte del trato digno integral hacia enfermos y allegados.

En definitiva, como dice un proverbio sudanés " Mejor un corazón sin palabras que palabras sin corazón"

**» Barreras detectadas durante el desarrollo.**

Nuestro centro en estos momentos no dispone de página web, para poder comunicarnos de manera eficaz con nuestros pacientes.

**» Oportunidad de participación del paciente y familia.**

El uso de las TICs por parte de los pacientes y sus familiares podría acercarnos aún más a conseguir cuidados de calidad.

**» Propuestas de líneas de investigación.**

Elaborar una encuesta de satisfacción para conocer si nuestros cuidados son de calidad, después de elaborar el cartel informativo son eficaces. Realizar cursos de comunicación terapéutica al equipo de trabajo al completo ( facultativos, enfermería, auxiliares, celadores,..