

# COMUNICACIÓN EFICAZ EN QUIRÓFANO: DERECHO DEL CIUDADANO INMIGRANTE

AUTORES/AS: Esther Salas Sánchez, Cristina Lucía López García, Ángeles Fernández Torres. Hospital de Poniente, El Ejido, Almería.

## Introducción

El Hospital de Poniente presta atención sanitaria a una población que ha superado los 246.000 habitantes en año 2011. La población extranjera supera el 28% y la mayoría son procedentes del Norte de África y África subsahariana, aunque hay más de 140 nacionalidades diferentes.

Este trabajo surge en respuesta a las dificultades idiomáticas y culturales que el personal de enfermería se encuentra a diario en el Bloque Quirúrgico.

La cirugía representa indudablemente un evento estresante alrededor del cual existen preocupaciones sobre la muerte, el no despertar de la anestesia, el dolor, la separación con la familia entre otros. Si a estos efectos estresantes le añadimos la barrera lingüística, el nivel de ansiedad de los pacientes inmigrantes aumenta.

## Objetivos

### Nivel de ansiedad (NOC: 1211).

Disminuir la ansiedad (NIC: 5820) del paciente inmigrante sometido a intervención quirúrgica programada o urgente.

### Satisfacción del paciente/usuario:

#### Comunicación (NOC: 3002)

Mejorar la comunicación (NIC: 4976) para una adecuada valoración y recuperación durante el proceso quirúrgico.

### Satisfacción del paciente/usuario:

#### Cumplimiento de las necesidades culturales (NOC: 3004)

Intermediación cultural (NIC 7330) con la participación activa en la toma de decisiones durante el proceso respetando su cultura y realizando una educación sanitaria respecto a las conductas de riesgo.

## Metodología

Para facilitar la comunicación con el paciente que no tiene nuestro mismo idioma, en el Bloque quirúrgico del Hospital de Poniente, utilizamos distintos métodos para salvar la barrera idiomática.

### MEDIADORA SOCIOSANITARIA



### ESCUCHA ACTIVA



### TELETRADUCCIÓN SANITARIA



### SISTEMA PICTOGRÁFICO



## Resultados

Tras la valoración del ítem (1211/10) NIVEL DE ANSIEDAD/TEMOR reflejada en la hoja de ruta en las etapas del proceso quirúrgico (Pre-operatoria, e intra-operatoria) hemos comprobado que el grado de ansiedad y el temor en el paciente inmigrante sometido a intervención quirúrgica disminuye notablemente aplicando las intervenciones enfermeras adecuadas y usando las herramientas de las que dispone el Hospital de Poniente para mejorar la interacción enfermera/o-paciente. Tras valorar 163 hojas de ruta de enfermería de pacientes inmigrantes sometidos a intervención quirúrgica desde Junio del 2011 hasta Diciembre del 2011 el ítem nivel de ansiedad/temor que presentaban los pacientes antes de aplicar ninguna intervención en comunicación representaba un nivel 4 de la escala de likert en un 80% de los pacientes. Este mismo ítem valorado después de aplicar las intervenciones en los pacientes que presentaban un nivel 4 desciende a un nivel 2 de la escala de likert en el 58%.

## Conclusiones

Cada vez con más frecuencia atendemos a población inmigrante y ello nos obliga a reformular nuestras estrategias. La actitud asertiva y empática mediante escucha activa y la comunicación eficaz, ayudan al paciente inmigrante a adaptarse y a afrontar la situación quirúrgica con menor ansiedad.

La diversidad de las acciones de las Comunidades Autónomas en el Sistema Nacional de Salud ofrece amplias oportunidades para el aprendizaje mutuo y la colaboración en la mejora de la calidad. La evolución del sistema, sus características territoriales y su capacidad de adaptación e innovación, permiten la coexistencia de aspectos comunes y de situaciones diferenciales en respuesta a problemas y necesidades de salud.

BIBLIOGRAFÍA: 1. Clavijo C. y Aguirre M. (2002). Políticas sociales y estado del bienestar en España: las migraciones. Madrid: Fundación Hogar del Empleado. 2. López Vélez R. (2002). Inmigración y salud. Madrid: Yamanouchi. 3. Leininger M. (1994). Teoría de los cuidados culturales. Modelos y teorías de enfermería. Madrid: Mosby Doyma. 4. <http://www.juntadeandalucia.es/empleo/OPAM> Informe anual "Andalucía e inmigración 2010".