

"MINIMIZAR LA EXPERIENCIA TRAUMÁTICA DEL PACIENTE EN EL ENTORNO QUIRÚRGICO FOMENTANDO LA EMPATÍA"

Autora principal: Rosa María Tejada González; Co-autoras: María Gallardo López y Belén Hierro Lueiro.

INTRODUCCIÓN

En ocasiones, en el área quirúrgica se tiende a prestar a los pacientes una atención impersonal, pudiendo ignorar sus problemas individuales y excluyendo a la familia. La participación de enfermería consiste en proporcionar bienestar, comprensión, ayuda y orientación al paciente quirúrgico en las distintas fases del proceso. (Bolívar, B; Navarro, L; Roa, M; 2006)

Desde el preoperatorio, enfermera/o y paciente deberían establecer una comunicación efectiva, favoreciendo la confianza y la empatía. Para disminuir el nivel de estrés y aliviar la ansiedad del paciente es conveniente proporcionar una atención humanizada de calidad, contribuyendo a una cirugía armónica y, por consiguiente, a la minimización de las complicaciones y riesgos quirúrgicos. Todo ello dentro de un contexto en el cual se proporcionen unos cuidados individualizados del paciente. (Heluy de Castro y otros, 2004)

El proceso quirúrgico supone entre otras cosas, algunas pérdidas para el paciente, como pueden ser el confort de hogar, la intimidad, su rutina diaria e incluso su imagen corporal. El paciente ante esta experiencia se va a enfrentar a una serie de temores como por ejemplo a lo desconocido, a la anestesia e intimidad, al despertar, a la muerte, al dolor o a la mutilación.

OBJETIVOS

> **Proporcionar información** clara y concisa al paciente/familia acerca de la intervención quirúrgica y demás aspectos relacionados con ella.

> **Promover la discusión de dudas y preguntas** para disminuir la ansiedad que crea la incertidumbre ante lo desconocido en el quirófano.

> **Favorecer la adaptación del paciente y la familia al entorno quirúrgico** mediante escucha activa, lenguaje verbal y no verbal y brindando apoyo.

> **Conseguir la minimización de cualquier tipo de error** que haga sentir al paciente inseguro, mediante la comunicación interdisciplinar.

> **Fomentar una relación basada en la empatía** donde el paciente sienta que el profesional comprende el proceso en el cual se encuentra.

MATERIAL

"Hoja de ruta" donde se recogerá todo lo relacionado con el proceso quirúrgico del paciente y quedarán reflejados todo tipo de datos importantes para la satisfacción del mismo y necesarios para la intervención. En ella se registrará toda información dada, acerca del estado, alergias u observaciones, obtenidas gracias a una comunicación entre el personal de enfermería de planta y el de quirófano.

OBSERVACIONES

La hoja de ruta es una hoja confeccionada con el fin de lograr un entendimiento entre todos los profesionales que atenderán al paciente, lo que le conferirá al mismo tranquilidad, ya que observará que quien le atiende está informado de todo. Todo el personal sanitario conocerá el protocolo de actuación para ofrecer una óptima atención al paciente durante todo el proceso quirúrgico.

TÉCNICA

1. La enfermera visitará al paciente y a la familia y les expondrá de forma clara y concisa toda la información que necesiten acerca del proceso quirúrgico. Promoverá la discusión de dudas e intentará disminuir la ansiedad. La hoja de ruta comenzará a rellenarse en la planta, existiendo una comunicación inter-profesional. Esta hoja irá a quirófano junto con la historia del paciente. La enfermera se presentará siempre identificándose con su nombre, y se dirigirá al paciente por su nombre, potenciando la seguridad.
2. La enfermera anotará en la hoja el tipo de información que le ha facilitado al paciente, el estado en el que se encuentra, si tiene ansiedad, los cuidados que se le han realizado, si la familia está informada y el estado de la misma, entre otros.
3. La enfermera se despedirá del paciente y apoyará al mismo y a su familia, animándoles ante el proceso quirúrgico. Cuando el paciente vaya a quirófano, llevará la hoja de ruta, por lo que la enfermera quirúrgica podrá comprobar todo lo que se le ha realizado y el tipo de información que se le ha facilitado. De esta forma podrá actuar de mejor manera con él.
4. La enfermera le brindará apoyo, ánimo y tranquilidad ante la anestesia, el proceso y el despertar.
5. Se anotarán observaciones, actividades y valoraciones, con el objetivo de llevar un control completo y responsable de cualquier acción que llevemos a cabo con el usuario y su entorno.
6. Al finalizar la intervención, si el paciente está despierto (anestesia local), la enfermera hablará con él y le resolverá cualquier duda, transmitiéndole tranquilidad. Si no, la enfermera en reanimación le tranquilizará en el despertar, por ejemplo, explicándole lo relacionado con la eliminación de la anestesia y resolviéndole sus dudas. También atenderá a la familia si ésta lo requiriera.

VALOR SOBREAÑADIDO

La falta de tiempo del personal de enfermería hace que en ocasiones pueda ser complicado la dedicación del tiempo que se debiera. Se propone seguir investigando en posibles formas de entendimiento entre profesionales, que faciliten la estancia y seguridad del paciente quirúrgico, así como en habilidades sociales de la enfermera para empatizar con el usuario, de manera que éste sienta que es así, lo que le aportará tranquilidad y disminuirá su ansiedad.

BIBLIOGRAFÍA

❖ Carolina Heluy de Castro, Taís Efigênia de Faria, Rosa Felipe Cabañero, Miquel Castelló Cabo. Humanización de la Atención de enfermería en el quirófano, 2004. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100004

❖ Bolívar, Beatriz, Navarro, Ludmila, Roa, Mireya. Intervención del profesional de enfermería en la satisfacción de las necesidades psicológicas de los pacientes en la fase prequirúrgica en el servicio de cirugía del hospital central de maracay., 2006. Disponible en: <http://saber.ucv.ve/jspui/bitstream/123456789/2039/1/CAP%C3%8DTULO%20I.pdf>