

# LAS HABILIDADES DE COMUNICACIÓN: SEGURIDAD PARA EL PACIENTE

M<sup>a</sup> Lucía Rivera Fraga

## INTRODUCCIÓN

En la relación enfermero-paciente resulta imprescindible la comunicación, buscando ayudar al paciente ante el diagnóstico, preocupaciones existenciales, temor a las pruebas y tratamientos, efectos secundarios, y cambios físicos. Es ahí donde los profesionales de enfermería deben jugar un papel destacado con habilidades, empatía, estrategias y gestos para poder realizar una eficaz comunicación, asegurando que la información dada sea entendida y buscando asegurar el bienestar del paciente.

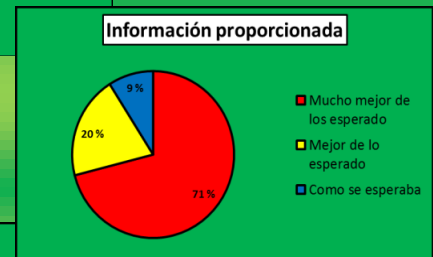
## MATERIAL Y MÉTODOS

Durante 6 meses consecutivos se obtuvo una muestra aleatoria de 65 pacientes que acudían a la consulta de hematología para recibir tratamientos de quimioterapia. Fueron sometidos a una encuesta con varios ítems donde se les interrogaba sobre temas relacionados con la atención al paciente (comprensión, seguridad, conocimiento, cuidados y efectos adversos). Se establece una escala numérica de 1 a 5 según el grado de satisfacción: de mucho peor a mucho mejor de lo que esperaba.

## RESULTADOS

Se entregaron 65 encuestas. El índice de respuesta fue del 100%. El grado de satisfacción global de la atención personal por Enfermería fue en 89% muy satisfactorio: valorado en un 72% mucho mejor que lo que esperaba y un 17% mejor que lo que esperaba.

Respecto a la confianza que el personal transmite ha sido en un 80% mejor de lo que se esperaba. La información proporcionada por la enfermera (cuidados y efectos adversos) fue un 91% mejor de lo que se esperaba, destacando como observación la valoración positiva de la información gradual que les disminuye la ansiedad.



## CONCLUSIONES

La mayoría de los pacientes encuestados se muestran satisfechos con la atención del personal de enfermería. Es objetivo del profesional de enfermería adquirir conciencia de la importancia del conjunto de habilidades comunicativas, que deben acompañar a los conocimientos teóricos, para poder desarrollar bien su trabajo. Este trabajo apoya que la atención personal por parte de Enfermería, basada en una información adecuada (cuidados y seguridad), lleva consigo una mejora de la calidad de vida del paciente que se traduce para él en una actitud más positiva para afrontar su enfermedad.

Es fundamental en la relación enfermero-paciente la comunicación, obteniendo como resultado unas mejoras en la relación de ayuda, autoayuda y disminución de la incertidumbre o ansiedad del paciente.