

# LA COMUNICACIÓN CON EL PACIENTE “PIEDRA ANGULAR” EN EL PROCESO DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA.

**Autores:** López-Cepero Crespo Cristina, Moriyón Cortina Vanessa, Menéndez Martínez Marta.

La O.M.S. lanza nueve soluciones para la seguridad de los pacientes el 2 de mayo del 2007. El 2º indicador es mejorar la comunicación efectiva en el área de salud. Establecer en la comunicación un grado de empatía amplio va a repercutir sobre los procesos agudos y crónicos que afectan a los pacientes, sobre el grado de percepción y comprensión de la enfermedad, siendo importante que los profesionales de enfermería tengan los conocimientos adecuados y la actitud necesaria para afrontar este reto tan importante. El grado de empatía que seamos capaces de conseguir, así como el respeto, son dos indicadores claves, para conseguir un grado de aceptación y satisfacción aceptables. El Colegio de Enfermería de Ontario dice: la profesión de enfermería está centrada en la relación terapéutica que se basa en el conocimiento y entrenamiento de habilidades para conseguir el bienestar del paciente.

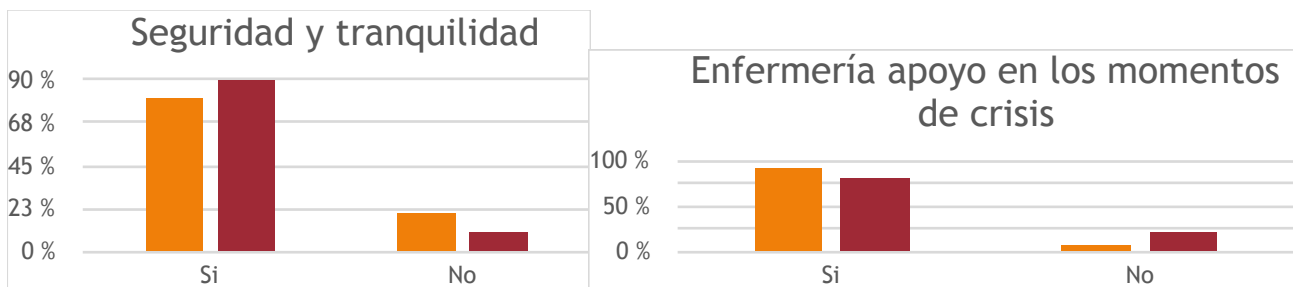
## OBJETIVO:

Conocer si los profesionales de enfermería de un área sanitaria de Asturias poseen los conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para aplicar este proceso de forma eficaz, así como saber el grado de satisfacción del usuario respecto al servicio que le da la enfermería.

## METODOLOGÍA:

Se elaboran dos cuestionarios: uno dirigido y contestado por profesionales de enfermería y otro confeccionado para pacientes. El estudio se realiza en los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre de 2015 en la población universo de los servicios de MI, Cirugía y Hemodiálisis de A.E. y en varias zonas básicas de salud de A.P. de características socio-demográficas y culturales homogéneas y elegidas al azar.

## RESULTADOS:



**NARANJA:** A.E (Atención Especializada)    **GRANATE:** A.P (Atención Primaria)

En A.E.(Atención Especializada) un 46% de los entrevistados era personal fijo y un 54% eventual, mientras que en A.P.(Atención Primaria) el 64% era fijo y un 36% eventual. En A.E. la mitad de los encuestados no recibió cursos, ni formación en comunicación. De los que no recibieron formación, el 56,6% era personal eventual y el resto fijo, mientras que en A.P. se han formado en técnicas de comunicación un 79% y el resto no. El índice de satisfacción del usuario está por encima de la zona de tolerancia, no existiendo diferencias significativas entre ambos niveles asistenciales. En A.E. los usuarios en los momentos de crisis confían más en enfermería.

## DISCUSIÓN- CONCLUSIONES:

1. La relación terapéutica, se basa en el conocimiento y entrenamiento de habilidades para conseguir el bienestar del paciente.
2. Una efectiva relación terapéutica contribuye a una disminución del tiempo de recuperación.
3. Los pacientes están más insatisfechos con una pobre comunicación que con otros aspectos de los cuidados durante la estancia hospitalaria.
4. Escuchar no es una acción pasiva, sino que es un arte o habilidad que sólo se puede alcanzar con la práctica.
5. El aumento de la calidad de la comunicación enfermera, disminuye la ansiedad, mejora las habilidades de auto-cuidados y se consigue una mayor adherencia al tratamiento.
6. Según este estudio hay un porcentaje elevado de personal fijo formado en técnicas de comunicación.
7. En A.P. pensamos que ante un problema acuden más al médico por mayor accesibilidad a éste profesional, sin embargo en el hospital es la enfermería la que está más cercana al paciente y en primera línea.

**BIBLIOGRAFÍA:** RELACIÓN TERAPÉUTICA: EL PILAR DE LA PROFESIÓN ENFERMERA THERAPEUTIC RELATIONSHIP: THE PILLAR OF THE NURSING PROFESSION \* \* \* \* Vidal Blan, R, \*\*Adamuz Tomás, J, \*Feliu Baute, P. Vidal Blan, R, \*\*Adamuz Tomás, J, \*Feliu Baute, P. Vidal Blan, R, \*\*Adamuz Tomás, J, \*Feliu Baute, P. \*Enfermera. Servicio de Neonatología. Hospital de Sant Joan de Déu. \*\*Enfermero becario de investigación. Servicio de Enfermedades Infecciosas. Hospital Universitari de Bellvitge. Barcelona Reflexiones sobre la relación interpersonal enfermera-paciente en el ámbito del cuidado clínico. ME Mejía Lopera - Index de Enfermería, 2006 - SciELO España. Communication with patients. IC Naranjo Bermúdez... - ... y educación en enfermería, 2006 - scielo.org.