



Fecha de presentación: abril, 2023 Fecha de aceptación: junio, 2023 Fecha de publicación: agosto, 2023

La comunicación en la relación enfermera-paciente en el servicio de quemados

Communication in the nurse-patient relationship in the burn service

1

MSc. Caridad Hernández Castillo¹

caryhdez@infomed.sld.cu

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2075-1285>

Lic. Virgen M. Cisneros Echevarría²

virgen@infomed.cu

ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-8077-074>

Glenn Hernández Rodríguez³

glennhdez00@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-000g-2907-1627>

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Hernández Castillo, C., Cisneros Echevarría, V.M., Hernández Rodríguez, G. (2023). La comunicación en la relación enfermera-paciente en el servicio de quemados. *Revista Mapa*, 1(32), 1 –11.

<http://revistamapa.org/index.php/es>

1 Profesora Auxiliar y Docente de la Facultad Preparatoria de la UCM La Habana, Cuba

2 Profesora Asistente, Lic. En Enfermería del Hospital Militar "Dr. Díaz Soto", La Habana, Cuba

3 Estudiante de Medicina de 6to año Facultad Calixto García, La Habana, Cuba

MAPA | Revista de Ciencias Sociales y Humanística

Volumen 7 | No 32 | diciembre-abril, 2023



RESUMEN

La comunicación ha transitado por varios momentos en la historia de la humanidad, desde que el hombre empezó a hablar como necesidad, y se constituyeron los elementos necesarios que sirvieron como base. En este tránsito surgió el paradigma de Shannon que, aunque es un paradigma simplista no podemos negar que somos los primeros precursores y que aún se mantiene. En este trabajo se reflejaron los elementos más importantes de la comunicación en la relación enfermera-paciente-familia y la manera de actuar de este profesional frente al paciente dejando a un lado el empirismo, con métodos con los cuales se miden la relación interpersonal. Se analizó la comunicación en general y dentro de ella, la verbal, la no verbal, así como el desarrollo de una buena escucha, para lo cual se aplicó una encuesta. El estudio realizado fue de tipo descriptivo de corte transversal en que se aplicaron métodos cuanti-cualitativo en la recolección e interpretación de los datos en un semestre del 2022. La información cualitativa se sometió al análisis estadístico SPSSPC, versión 8 para Windows valorativo con procedimientos lógicos que incluyó inducción deducción, y se representaron en tablas. El objetivo diagnosticar cómo se comporta la comunicación en la relación enfermero-paciente en la unidad de quemados del Hospital Clínico Quirúrgico "Hermanos Ameijeiras" y se concluye que existen problemas de habilidades de comunicación en el personal de enfermería.

Palabras claves: comunicación, habilidades, relación

ABSTRACT

Communication has gone through several moments in the history of humanity, since man began to speak as a necessity, and the necessary elements that served as a base were established. In this transit, Shannon's paradigm arose which, although it is a simplistic paradigm, we cannot deny that we are the first forerunners and that it is still maintained. In this work, the most important elements of communication in the nurse-patient-family relationship and the way of acting of this professional in front of the patient were reflected, leaving aside empiricism, with methods with which the interpersonal relationship is measured. Communication in general and within it, verbal, non-verbal, as well as the development of good listening, for which a survey was applied, was analyzed. The study carried out was of a descriptive cross-sectional type in which quantitative-qualitative methods were applied in the collection and interpretation of the data in a semester of 2022. The qualitative information was submitted to the statistical analysis SPSSPC, version 8 for Windows, evaluative with logical procedures that the objective was to diagnose how communication behaves in the nurse-patient relationship in the burn unit of the HCQ Hermanos Ameijeiras and it is concluded that there are communication skills problems in the nursing staff.

Keywords: communication, skills, relationship



INTRODUCCIÓN

La sociedad se encuentra unida mediante complicadas redes y estructuras comunicativas. La propia historia de la humanidad ha marchado paralelamente a la historia de la comunicación

Es por ello que estas redes y estructuras comunicativas han servido para que el individuo se prepare técnicamente, para poder intercambiar y transmitir experiencias, transformar hábitos y ayudar psicológicamente a las personas, lo que es tan necesario en las unidades de quemados. (Gonzalez2001)

No es menos cierto que existen documentos escritos por varios investigadores que abordan el tema relación enfermera- paciente. Sobresalen particularmente los trabajos iniciados por Florencia Nightingale, reconocida en el mundo que se preocupó por la formación de este personal, a los cuales se le encomendó la atención a aquellas personas que presentaron algunas dolencia o enfermedad. Aunque estos estudios fueron limitados, tienen el mérito de haberse referido al trabajo afectivo de la enfermera.

Virginia Henderson, otra enfermera destacada en cuyos escritos se evidencia una formulación teórica mucho más elaborada sobre la comunicación interpersonal y el rol de la enfermera, Puntualiza que la misión de la enfermera es asistir a la persona (Henderson1994)

Sisca advierte que esta relación como un comportamiento simbólico. Sin embargo, las autoras refieren, que la comunicación tiene característica, de servir como estímulo, a los pacientes quemados ya que la enfermera tiene la capacidad y posibilidad de realizar esta estimulación eficaz durante su conversación, por las grandes alteraciones que ellos presentan.

Las autoras consideran, además que, en determinados casos, se hace difícil reconocer los sentimientos del paciente quemado o lo que desea expresar. Entre la estrategia que puede llevar a cabo la enfermera para comunicarse con el paciente, puede incluirse las explicaciones, aclaraciones de duda o preocupación. También puede incluirse la observación de los elementos paralingüísticos propio del acto de escuchar atentamente, que proporciona cierta distinción profesional.

Los cuidados prestados a través del tiempo han tenido influencia por el contexto socio cultural y el momento histórico concreto, por eso el proceso del cuidado no puede analizarse aisladamente, debe ser analizado teniendo en cuenta las situaciones sociales, ejemplo la religión, los de su enfermedad y posibles secuelas

La comunicación para Travelbee, es un proceso mediante el cual un profesional es capaz de establecer una relación persona a persona con el paciente y por tanto cumplir con el objetivo que es ayudar a los individuos y a las familias a prevenir y afrontar la experiencia de la enfermedad y el sufrimiento en casos necesarios darles sentido a esas experiencias (Travelbee 2000)

Las autoras hacen referencia a Travelbee, porque es la que más se ajusta al trabajo, en el quehacer diario frente al enfermo y su familia, ya que el paciente quemados sufre producto sus lesiones. El **Objetivo** de este trabajo: Diagnosticar cómo se comporta la comunicación en la relación enfermera-paciente en la unidad de quemados del Hospital Clínico Quirúrgico "Hermanos Ameijeiras" de ahora en lo adelante (HCQ).

La importancia de esta investigación es que no permitió saber los conocimientos del personal de enfermería sobre la comunicación y de esta forma enseñarle a como intercambiar con el paciente crítico.

METODOLGÍA

La metodología utilizada fue de tipo descriptivo de corte transversal en que se aplicaron métodos cuanti- cualitativo en la recolección e interpretación de los datos en un semestre del 2022 La información cualitativa se sometió al análisis estadístico SPSSPC, versión 8 para Windows valorativo con procedimientos lógicos que incluyó inducción deducción

DESARROLLO

La comunicación tiene a su vez tres funciones:

- Informativa, donde los profesionales buscan datos de interés para desarrollar habilidades y la información que busca el paciente
- La Afectiva-valorativo, mediante el cual el hombre desarrolla una imagen de él y los demás.
- Regulador, es el elemento que permite evaluar las conductas y efecto en el proceso de la comunicación y si se necesita una retroalimentación-

La enfermera necesita conocer, por tanto, que dentro de una comunicación verbal existen otros elementos importantes para lograr un intercambio comunicativo eficaz, se trata, por ejemplo, el tono de voz el cual debe ser adecuado en las unidades de quemados, el énfasis en aquellas cuestiones más trascendentales, el ritmo con que pronunciamos la conducta visual, centrar la mirada en las personas (Duran 2021)

Entre los aspectos no verbales tenemos

Mantener el contacto ocular, es indicador de que las otras personas nos interesan y nos agrada lo que plantea:

Postura abierta: esto implica una posición relajada que indica que se está en disposición de escuchar a la otra persona.

Sincronía no verbal y afectividad: consiste en que la enfermera adopte una actitud no verbal en consonancia con el mensaje.

Con el lenguaje no verbal se transmite sentimientos que a veces no se dice con palabras, y es importante que el paciente sienta el calor humano, en ocasiones se reciben pacientes que no hablan nuestro idioma (Pérez 2006)

La sonrisa transmite bienestar y sentimientos positivos hacia otra persona, esto debe ser aprovechado por la enfermera cuando se desea mejorarla comunicación sobre todo con el paciente grave (Acevedo2022)

A experiencia de las autoras es aconsejable hablarle al paciente después de las curas bajo anestesia, porque su estrés ha disminuido de forma tal que prevalezca la amabilidad que ha de manejar la enfermera de forma natural, el respeto que transmite cuando le damos participación, a él, la imaginación que da el servicio cuando debidamente transmite información, reporte, folletos relacionados con el reglamento, horarios de visitas, partes médicos

Por otro lado, es importante la característica de una buena escucha por parte de la enfermera, la cual debe escuchar ideas, escuchar activamente, evitar distracciones, dominar los sentimientos, no llenar espacios con intervenciones nuestras, mantener la amabilidad y gentileza, según García

Según Travelbee se produce un encuentro original entre la enfermera y el paciente y luego una empatía de ahí una relación, influye mucho el estado de ánimo de la enfermera y la del paciente o en otros casos la enfermera se deja llevar por su actividad práctica refiriendo que no tiene tiempo para hablar con el enfermo. Por lo que ella tiene que buscar el momento oportuno.

Dentro de los métodos empíricos que utilizamos en la investigación se entrevistaron 10 expertos que tienen conocimiento e información sobre habilidades comunicativas en la relación enfermera paciente y señalaron que los aspectos más importantes de la comunicación son los verbales y los no verbales, así como la escucha atenta.

Como apreciamos en la entrevista existe coincidencia en los criterios ofrecidos por la mayoría de los expertos, en la relación enfermera paciente, además señalan los elementos fundamentales que debe dominar el personal de enfermería en el servicio de quemados

Con relación a las enfermeras en cuestada se excluyó aquellos que tenían menos tiempo en el servicio.

La distribución por sexo en la (tabla1) arrojo que el 40% de las enfermeras estaban comprendidas de 26 a 30 años y con el 20% se encontraron el grupo de 36 a 40 años y el resto estuvo representado por 10%. El sexo más representado fue el femenino, lo cual refleja la realidad porque el sexo femenino ha sido una profesión solicitada y estudiada por mujeres.

De acuerdo a la experiencia profesional en la (tabla 2), el mayor porcentaje poseía 5 a 10 años de graduadas con un, (40%) en las edades 16 a 25 años, el (20%) el resto fue del 10% esto permitió analizar que los resultados de la encuesta tienen un gran valor porque el grupo estudiado posee experiencia profesional

En cuanto si realizaron cursos de comunicación en la (tabla 3) el 50% realizaron estudios y el otro 50% no han realizado cursos esto responde que el centro debe realizar cursos cortos que fomenten los conocimientos y habilidades comunicativas ha enfermeros técnicos

Con el objetivo de conocer que opinaban los pacientes se encuestaron 10 personas hospitalizados en el servicio de quemados y el 90% refirieron que lo llamaron por sus nombres, lo miraban a la cara, le escuchaban sus problemas, le informaron sobre su enfermedad, solo uno refirió que podía ser mejor

La observación fue hecha en el servicio de quemados, permitió evaluar el comportamiento comunicativo puso en evidencia que el 30% a veces no tenía claridad en el lenguaje, ni tono de voz adecuado (Borroto 2022)

De forma general aprendieron a darle información al enfermo y consejos, aunque se apreció un poco de tecnicismo y le explicamos que el lenguaje tenía que ser más claro y sin apuros, no es menos cierto que frente al crítico las habilidades son con rapidez y que apenas hay comunicación, pero si se aprovechó con el familiar que necesitó mucha información.

Otro de los aspectos de la guía de observación fue la escucha atenta, es preciso que la enfermera tiene que estar clara que oír no es lo mismo que escuchar, porque este segundo aspecto va implícitos elementos de análisis, reflexión y comprensión que el paciente quemado por su estado de salud puede estar comprometido.

Estamos consciente existe aspectos comunicativos que debemos seguir trabajando, aunque un solo paciente lo manifestó. Mejorar el dialogo, el lenguaje, y la escucha atenta, aspecto de la educación formal

CONCLUSIONES.

La investigación nos permitió diagnosticar que debemos seguir trabajando con el personal de enfermería del servicio de quemados relacionado con la comunicación en la relación enfermera paciente para obtener más conocimientos y habilidades durante este intercambio en aras de ayudar a la persona enferma y sus familiares



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acevedo Luna A.C. Cuidados para la persona adulta quemada en la etapa aguda. Revista universidad de Colombia 1998 (revisado 2022)

Borroto. R. Aneiros. R. La comunicación humana y la calidad de la atención médica en la bioética desde una perspectiva cubana. Editorial Félix Vlera 1997. Revisado 2022

Duran. Relación y Comunicación en enfermería editorial ADC GRUPO Paradigma 2021

Gonzalez.M. Julio Cesar. Comunicación interpersonal en la organización. Facultad de Comunicación Social soporte electrónico 2001. Revisado 2022

Henderson V. La naturaleza de la Enfermería: Reflexiones 25 años después. Madrid 1994, editorial Harcourt. Revisado 2022

Perez García Ana Cecilia. Tesis Propuesta de diplomado en comunicación educativa para el nuevo diplomado de pedagogía 2006

Sisca. R. Modelos y teorías de enfermería 2000 editorial Harcourt. Revisado 2022

Travelbee. J. Modelos y teorías de enfermería 2000 editorial Harcourt. Revisado 2022

ANEXOS

Tabla 1 Encuestados por edad y sexo.

Sexo Edad	Femenino		Masculino		Total	
		%		%		%
26-30	4	40			4	40
31-35	1	10	1	10	2	20
36-40	2	20			2	20
>41	1	10	1	10	2	20
Total	8	80	2	20	10	100

Nota. La tabla muestra la Distribución de los enfermeros encuestados según edad y sexo. Servicio de quemados 2022. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2. Encuestados por años de experiencia.

Años de experiencia	No	%
5 a 10 años	3	30
11 a15 años	1	10
16 a25 años	4	40
>25 años	2	20
Total	10	100

Nota. La tabla muestra la distribución de los enfermeros encuestados según años de experiencia. Servicio de quemados. Años 2022, Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3. Encuestados capacitados en cursos de comunicación.

Respuestas	No	%
si	5	50
no	5	50
Total	10	100

Nota. La tabla muestra la distribución de los enfermeros encuestados según respuestas a si pasaron cursos de comunicación. Servicio de quemados. Años 2022, Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4. Pacientes encuestados.

Respuestas	N0	%
si	9	90
no	1	10
Total	10	100

Nota. La tabla muestra la distribución de los pacientes encuestados según respuestas a si el enfermero tenía buena comunicación con ellos. Servicio de quemados 2022, Fuente: Elaboración propia.