

Comunicación asertiva del personal de enfermería con familiares de pacientes hospitalizados

Comunicação assertiva da equipe de enfermagem com os familiares de pacientes hospitalizados

DOI:10.34119/bjhrv6n1-220

Recebimento dos originais: 02/01/2023

Aceitação para publicação: 01/02/2023

María Belén Tello Arias

Estudiante de Enfermería

Institución: Universidad Tecnica de Ambato

Dirección: Av. los Chásquis, Ambato 180207, Ecuador

Correo electrónico: belentello@yahoo.com

Graciela de Las Mercedes Quishpe Jara

Magister en Enfermería

Institución: Universidad Central del Ecuador - Latacunga

Dirección: 397P+JW4, Quijano y Ordoñez, y, Latacunga 050102, Ecuador

Correo electrónico: gdm.quishe@uta.edu.ec

RESUMEN

Introducción: La presente investigación se encuentra asociada a la percepción de los familiares de pacientes hospitalizados en relación a la comunicación asertiva del personal de enfermería. **Objetivo:** Analizar la comunicación asertiva del personal de enfermería con familiares de pacientes hospitalizados en el Hospital General Puyo en el periodo de septiembre 2022- Noviembre 2022. **Metodología:** El enfoque de la presente investigación es de tipo cualitativo, de diseño transversal y de alcance descriptivo, el mismo que se desarrolló en el Hospital General Puyo. La muestra se encuentra formada por diez familiares de pacientes hospitalizados que aceptaron participar en el estudio. **Resultados:** Se observa que un 100% de los encuestados están totalmente de acuerdo con que las enfermeras utilizan un lenguaje sencillo al responder alguna inquietud del familiar, además un 75% están totalmente de acuerdo con que las enfermeras conversan con los familiares, los orientan, responden de manera cortés y explican los cuidados que recibe su familiar hospitalizado en el área de cuidados intensivos. **Conclusiones:** El apoyo emocional del personal de enfermería hacia los familiares y el paciente presenta una perspectiva positiva, desde el punto de vista del familiar, el cual se refleja en las respuestas a las interrogantes, las cuales corresponden entre el 65-95% en totalmente de acuerdo y de acuerdo, puesto que los familiares consideran que las enfermeras les da ánimo, se acercan a tranquilizar y muestran interesados en el estado emocional de los mismos.

Palabras claves: comunicación asertiva, personal de enfermería, familiares, paciente hospitalizados.

RESUMO

Introdução: A presente pesquisa está associada à percepção dos familiares de pacientes hospitalizados em relação à comunicação assertiva da equipe de enfermagem. **Objetivo:** Analisar a comunicação assertiva da equipe de enfermagem com os familiares de pacientes hospitalizados no Hospital General Puyo no período de setembro de 2022 a novembro de 2022.

Metodologia: a abordagem desta pesquisa é qualitativa, transversal e descritiva, e foi realizada no Hospital General Puyo. A amostra foi composta por dez familiares de pacientes hospitalizados que concordaram em participar do estudo. Resultados: Observa-se que 100% dos entrevistados concordam totalmente que os enfermeiros usam linguagem simples ao responder às preocupações do familiar, e 75% concordam totalmente que os enfermeiros conversam com os familiares, orientam-nos, respondem de maneira cortês e explicam o atendimento recebido pelo familiar hospitalizado na área de terapia intensiva. Conclusões: O apoio emocional da equipe de enfermagem para com os familiares e o paciente apresenta uma perspectiva positiva, do ponto de vista do familiar, o que se reflete nas respostas às perguntas, que correspondem entre 65-95% em concordo totalmente e concordo, uma vez que os familiares consideram que os enfermeiros lhes dão ânimo, se aproximam para tranquilizar e demonstram interesse pelo estado emocional dos mesmos.

Palavras-chave: comunicação assertiva, equipe de enfermagem, familiares, pacientes hospitalizados.

1 INTRODUCCIÓN

La comunicación entre el personal de enfermería con los familiares de los pacientes hospitalizados se convierte en un elemento muy esencial para el afrontamiento de dicha situación, incluso ayudará a la toma de decisiones, el acompañamiento y la recuperación de sus actividades diarias, por lo tanto, se podrá brindar seguridad y confianza. La familia suele experimentar un reto importante cuando uno de sus miembros está hospitalizado pues los obliga a modificar sus dinámicas y roles (1).

En la mayoría de estudios que se ha realizado a nivel mundial afirman que es muy necesario formar una buena comunicación por parte del personal de enfermería, para así poder crear un ambiente más confortante para la familia del paciente disminuyendo el estrés por parte de ellos. El profesional de enfermería es aquel que se encuentra las 24 horas del día al cuidado del paciente, hecho que se traduce en que conoce con gran precisión el tratamiento, procedimientos, exámenes y las eventualidades que pueden surgir durante su hospitalización, la comunicación es un arte, una habilidad que debe ser dominada (2,3).

Teniendo en cuenta que dentro del cuidado del personal de enfermería se encuentra el paciente y la familia del mismo, el profesional debe de reconocer cada una de las características de socialización del entorno del paciente, dentro de las cuales se puede observar las normativas y pautas, sobre todo si se encuentra tratando a un paciente durante la etapa de la niñez y adolescencia (4).

Por esa razón, el personal de enfermería, así como el personal multidisciplinario de salud, deben de realizar una reflexión acerca de las formas de actuar y tratar a los pacientes y sus familiares, dotándose de herramientas y aplicación de estrategias que permitan estar

consciente del estado fluctuante de salud-enfermedad, dentro del proceso asistencial que se debe brindar al paciente (5,6,7). Es decir, la relación entre el enfermero y el paciente, así como sus familiares es considerada como una relación de ayuda, según lo descrito por Dorothea Orem (8).

Para lograr la finalidad de alcanzar una correcta comunicación entre el personal de enfermería y brindar los cuidados necesarios para satisfacer sus necesidades y las de su entorno, es necesario que desde el proceso educativo de formación de los profesionales de enfermería, el docente se centren en promover el cuidado humanizado desde la teoría y sea aplicada a la práctica (9).

Por otro lado, el apoyo emocional comprende la empatía, el cuidado, el amor y la confianza que una persona ofrece a otra, por consiguiente, la enfermera debe tener los conocimientos necesarios y la sensibilidad para poder brindar la atención en función a estas dimensiones. Es por todo ello que consideramos que, en cada acercamiento y trato con los familiares, el profesional de enfermería tiene que ser consecuente y responsable de sus actuaciones ya que realizamos un continuo intercambio de información y sentimientos en cada contacto (10).

La comunicación asertiva y el apoyo emocional ofrecido por el personal de enfermería a los familiares de pacientes hospitalizados (11). En Latinoamérica se realizaron estudios que evidenciaron varias diferencias en cuanto a satisfacción y la comunicación que existe entre el personal de enfermería y los familiares por que se evidenció que los enfermeros desconocen sobre diversas estrategias de comunicación con el paciente como también con sus familiares de manera que se debe trabajar en el estudio de estrategias para poder tener una buena comunicación debido a que el familiar se encuentra frágil por encontrarse en un ambiente desfavorable y con la posibilidad de la pérdida de su familiar, sin embargo por emociones de angustia, temor y dolor de encuentra deseoso de información (12,13).

En la investigación realizada en Colombia (1), con el propósito de identificar el papel del paciente y su interacción con el personal de enfermería, el cual se realizó a través de un estudio etnográfico aplicado a 10 individuos. Dentro de los principales resultados se observa que, la familia del paciente constituye la voz del mismo, por lo que el personal de enfermería debe de generar un vínculo de confianza y buen trato dentro del cuidado general del enfermero hacia el paciente.

Por otro lado, el estudio realizado en Perú (10) con el objetivo de identificar la comunicación verbal, no verbal y apoyo que brinda el personal de enfermería hacia el familiar del paciente, el mismo que fue realizado por medio de un estudio cuantitativo, no experimental

dirigido a 93 pacientes. Los resultados obtenidos evidencian que la comunicación no verbal es indiferente en el 55,9% y en cuanto al apoyo, este fue indiferente en el 66,79%.

De igual manera, un estudio realizado en Perú (12) con el propósito de identificar la relación entre la comunicación asertiva y el apoyo brindado por el personal de enfermería, el mismo que se realizó a través de un estudio observacional y transversal, aplicado en 70 familiares de paciente. Los resultados obtenidos permiten evidenciar que el 78,6% considera mediamente favorable la comunicación asertiva, mientras que un 51,4% posee una percepción desfavorable en cuanto a la comunicación verbal y finalmente, en relación a la percepción del apoyo emocional, el 78,6% considera regular.

De igual manera, el estudio realizado en Huáncο – Perú (13) el mismo que tuvo como objetivo el determinar la satisfacción de los familiares de paciente de acuerdo a la comunicación del personal de enfermería, el cual se realizó a partir de una investigación cuantitativa y descriptiva aplicada en 30 familiares de paciente. Dentro de los resultados obtenidos, se observó que el nivel de satisfacción de los familiares del paciente es mediamente satisfecho.

En el contexto ecuatoriano, el estudio realizado en Ambato (14), el cual tuvo como propósito el determinar la relación existente entre comunicación asertiva y al relación entre el enfermero y paciente, el cual se desarrolló a partir de un enfoque cualitativo, descriptivo y analítico, aplicado a una muestra de 119 individuos. Los resultados obtenidos evidencian que existió claridad en el proceso de comunicación en el 85% de los casos.

En cuanto a Ecuador carece de información en el aspecto ético y la comunicación que debe tener el personal de enfermería con los familiares de sus pacientes de manera que se ha analizado todos sus aspectos lo que dio como resultado que la comunicación del personal es escasa y con carencia emocional o empática por lo que se trabaja en la formación de sus profesionales debido a que en este tipo de situaciones (15,16).

Por lo tanto, la comunicación asertiva debe ser primordial en el personal de enfermería para brindar seguridad y tranquilidad a los familiares y al paciente, se toma en cuenta todos los conocimientos necesarios ante el procedimiento que se le vaya a realizar, incluida la interacción que se debe tener entre paciente-enfermero esto permitirá crear un ambiente confiable, preservando la seguridad y su integridad, de manera que el profesional sea empático al momento de brindar información ya sea de su diagnóstico, la naturaleza, la gravedad y pronóstico.

Por consiguiente, el objetivo de la presente investigación se centró en analizar la comunicación asertiva del personal de enfermería con familiares de pacientes hospitalizados en el Hospital General Puyo en el periodo de septiembre 2022- Noviembre 2022.

2 METODOLOGÍA

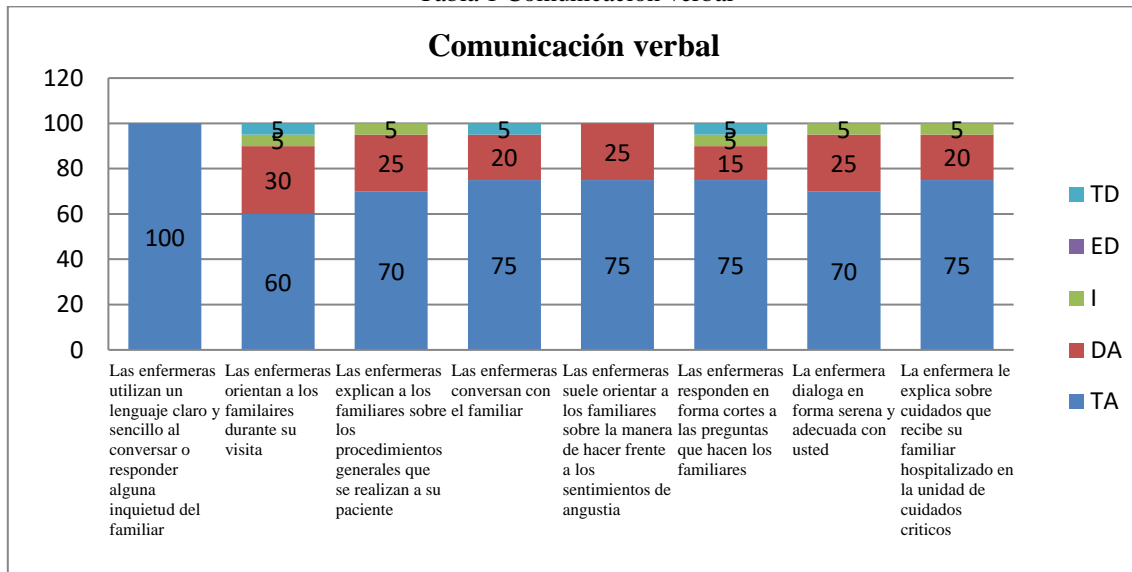
El enfoque de la presente investigación es de tipo cualitativo, puesto que, de acuerdo con Hernández et al. (17) se centra en recolectar la información de datos no numéricos. De igual manera, corresponde a diseño transversal y de alcance descriptivo, puesto que la investigación se realizó en un periodo de tiempo específico (18) y finalmente, el alcance descriptivo permite definir las principales características de un determinado fenómeno sin identificar las causas por las cuales se producen (19). En el caso específico de la investigación, se centró en analizar la comunicación asertiva del personal de enfermería con familiares de pacientes hospitalizado, el mismo que se desarrolló en el Hospital General Puyo en el periodo de septiembre 2022- Noviembre 2022. La población se encuentra formada por los familiares de pacientes hospitalizados en el período establecido. La muestra se encuentra formada por diez familiares de pacientes hospitalizados que aceptaron participar en el estudio a través de la firma del consentimiento informado.

La técnica de recolección para este estudio corresponde a la encuesta la misma que se encuentra dividida por tres dimensiones; comunicación verbal (ocho interrogantes), comunicación no verbal (Nueve interrogantes) y apoyo emocional (diez interrogantes). Las respuestas a interrogantes se diseñaron a partir de escala Likert (Totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo).

Desde el punto de vista de la ética en el proceso investigativo, se tomó en consideración el permiso del Hospital General Puyo, así como el consentimiento informado, el mismo que permitió limitar la muestra a diez participantes que accedieron a colaborar en el estudio, en donde se estableció la obligación de la investigadora por proteger la integridad de cada uno de ellos.

3 RESULTADOS

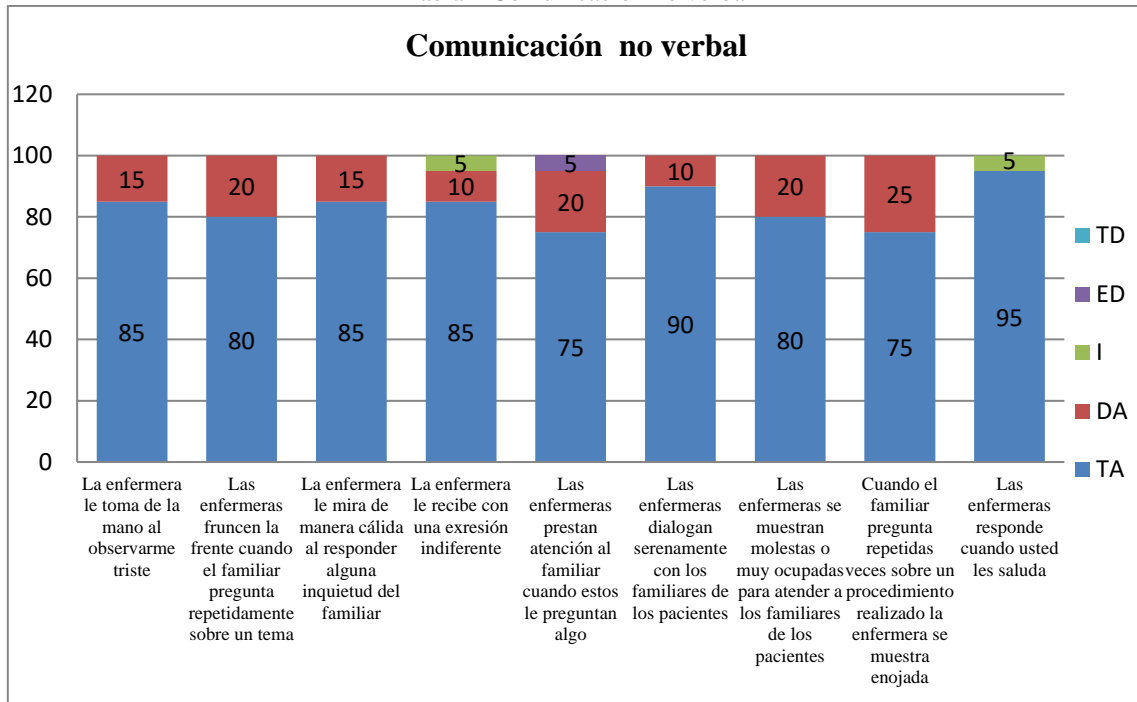
Tabla 1 Comunicación verbal



Nota. En la tabla se muestran las interrogantes asociadas a la comunicación verbal. TD: Totalmente en desacuerdo, ED: En desacuerdo, I: Indiferente, DA: De acuerdo, TA: Totalmente de acuerdo.

Se observa que todas las interrogantes han sido respondidas de manera positiva (Totalmente de acuerdo y de acuerdo) con un porcentaje que va de 60-100%. Al respecto se observa que un 100% de los encuestados están totalmente de acuerdo con que las enfermeras utilizan un lenguaje sencillo al responder alguna inquietud del familiar, además un 75% están totalmente de acuerdo con que las enfermeras conversan con los familiares, los orientan, responden de manera cortés y explican los cuidados que recibe su familiar hospitalizado en el área de cuidados intensivos, mientras un 60% indica que está totalmente de acuerdo con que las enfermeras orientan a los familiares durante la visita.

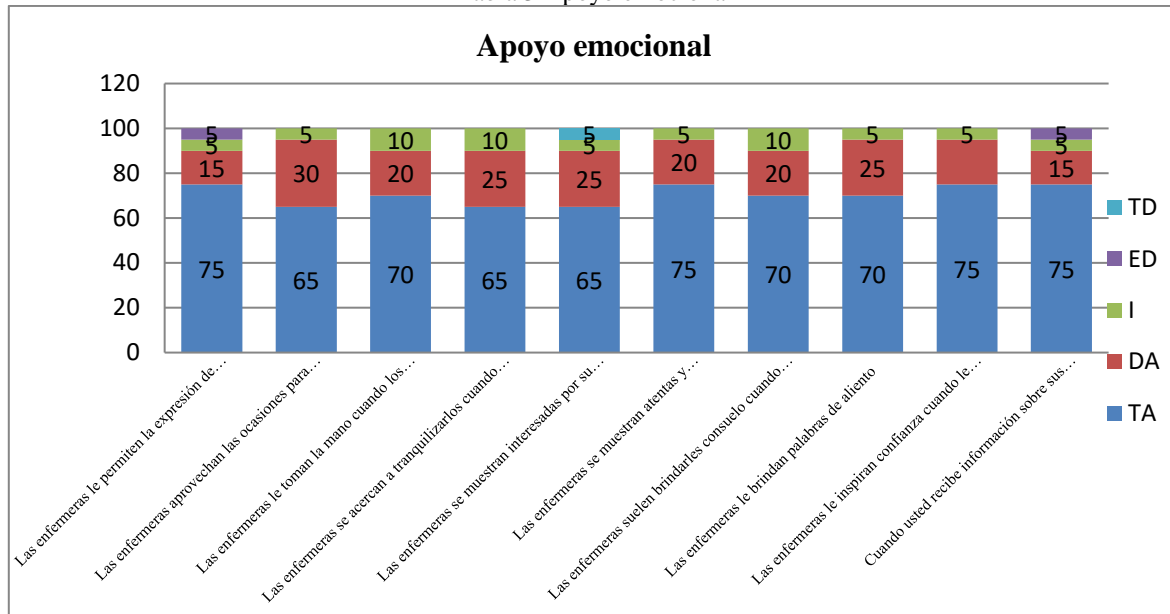
Tabla 2 Comunicación no verbal



Nota. En la tabla se muestran las interrogantes asociadas a la comunicación no verbal. TD: Totalmente en desacuerdo, ED: En desacuerdo, I: Indiferente, DA: De acuerdo, TA: Totalmente de acuerdo.

Se observa que todas las interrogantes han sido respondidas de manera positiva (Totalmente de acuerdo y de acuerdo) con un porcentaje que va de 75-100%. Además, se identifica que un 95% de los familiares de paciente se encuentran totalmente de acuerdo con que los enfermeros responden al saludo, además un 90% están totalmente de acuerdo con que el personal de enfermería dialoga serenamente con los familiares, mientras que un 85% están totalmente de acuerdo con que el enfermero le toma su mano en momentos de tristeza, mira a los familiares de manera cálida. Por el contrario, el 85% de los encuestados considera que el personal lo mira de manera indiferente.

Tabla 3 Apoyo emocional



Nota. En la tabla se muestran las interrogantes asociadas al apoyo emocional. TD: Totalmente en desacuerdo, ED: En desacuerdo, I: Indiferente, DA: De acuerdo, TA: Totalmente de acuerdo.

Se observa que todas las interrogantes han sido respondidas de manera positiva (Totalmente de acuerdo y de acuerdo) con un porcentaje que va de 65-95%. Además, se identifica que un 65% de los familiares indica estar totalmente de acuerdo con que las enfermeras dan ánimo, se acercan para tranquilizar y se muestran interesados con el estado emocional. Por otro lado, el 70% de los familiares está totalmente de acuerdo con que las enfermeras le toman de la mano cuando se encuentran preocupados, brindan consuelo y palabras de aliento. Asimismo, el 75% está totalmente de acuerdo con que las enfermeras permiten que los familiares expresen sus emociones y se muestra atentas y comprensivas, le brindan confianza y explican los procedimientos realizados para responder las inquietudes.

4 DISCUSIÓN

Dentro de los resultados obtenidos en el estudio se determinó que en relación a la dimensión de comunicación verbal, existe un porcentaje de entre 60-100% de participantes que respondieron de manera positiva a todas las interrogantes. El cual se asocia al 73,3% de familiares de pacientes que se encuentran medianamente satisfechos con la comunicación obtenida con el enfermero (13).

Además se asocia a los resultados obtenidos en el estudio realizado en Arequipa (15) en donde se evidencia que el 83,96% de los familiares de pacientes oncológicos se encontraban satisfechos con la comunicación obtenida con el enfermero. Asimismo, se relaciona a los

resultados obtenidos en el estudio de Lima (12) en el cual se observa que la comunicación verbal obtuvo un 51,4% medianamente favorable.

Por otro lado, en cuanto a la comunicación no verbal, en el estudio se observó respuestas positivas entre el 75-100% de los participantes, sin embargo, en una de las interrogantes se identificó que el 85% de los familiares de paciente observaron actitudes indiferentes, el cual se relaciona al estudio realizado en Chiclayo (10) en donde se observa una indiferencia en cuanto a la comunicación no verbal del 55,9%, además del estudio de Arequipa en donde se observa un 51,8% de familiares de pacientes que consideran que la comunicación no verbal fue desfavorable (15).

Finalmente, el apoyo emocional observado en el estudio tuvo un rango de entre 65-95% entre los participantes que respondieron a las interrogantes con totalmente de acuerdo y de acuerdo. A diferencia del estudio realizado en Chiclayo (10) en donde se observa un apoyo emocional indiferente con el 17,2%.

5 CONCLUSIONES

En relación a la comunicación verbal, se observa que el personal de enfermería se comunicó de manera adecuada, evidenciando que las respuestas obtenidas acerca de la percepción de los enfermeros en esta dimensión correspondió a entre 60-100% de totalmente de acuerdo, en cuanto a la forma de lenguaje, de orientar y de tratarlos de manera cortés.

En relación a la dimensión no verbal, se observa que el personal de enfermería se puede comunicar a través de sus acciones y expresiones de manera positiva, puesto que la gran mayoría de interrogantes fueron respondidas con entre el 75-100% entre totalmente de acuerdo y de acuerdo. Sin embargo, el 85% de los participantes manifestó que el personal de enfermería mira a los familiares de manera indiferente.

El apoyo emocional del personal de enfermería hacia los familiares y el paciente presenta una perspectiva positiva, desde el punto de vista del familiar, el cual se refleja en las respuestas a las interrogantes, las cuales corresponden entre el 65-95% en totalmente de acuerdo y de acuerdo, puesto que los familiares consideran que las enfermeras les da ánimo, se acercan a tranquilizar y muestran interesados en el estado emocional de los mismos.

REFERENCIAS

Anduquia P, Ramírez A, Lopera M, Forero C. La familia es la voz del paciente en la interacción con la enfermera. *Reista Cuidarte*. 2020; 11(3): p. ee1015.

Asmat N, Mallea Y, Rodríguez F. Comunicación y apoyo emocional de enfermería según el familiar del paciente crítico en un Hospital De Lima Metropolitana, setiembre – diciembre 2018. [Online].; 2018. Available from: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3970/Comunicacion_AsmatOrtiz_Nataly.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Álvarez R. Percepción del familiar sobre comunicación asertiva y apoyo emocional que brinda el profesional de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital pediátrico de Lima, 2020. [Online].; 2020. Available from: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3511/Rocio_Trabajo_Especialidad_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Cárdenas F, Gómez O. Análisis de situación de enfermería: cuidando la familia desde el modelo de adaptación de Roy. *Revista Cuidarte*. 2019; 10(1).

Hofstadt C, Quiles Y. Técnica de comunicación para profesionales de enfermería Valencia: Generalitat Valenciana; 2006.

Asín J. Empatía y asertividad, la clave de enfermería. *Revista Sanitaria de Investigación*. 2021. Muciño A, Gómez D, Sánchez G, Bernardino E, Meira S. La comunicación del personal de enfermería con el equipo quirúrgico. *Cogitare Enfermagem*. 2017; 22(3): p. e50928.

Taylor S, Orem D. Modelos y teoría en enfermería Espala: Elsevier; 2007.

Gualdrón M, Barrera K, Parra N. Percepción de la enseñanza en cuidado humanizado vs la práctica formativa por estudiantes de enfermería. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*. ; 7(1): p. 6-11.

Gálvez S, Mesta R. La comunicación y apoyo emocional en enfermería desde la perspectiva del familiar del paciente crítico en un Hospital Público, Chiclayo 2019. *ACC CIENTA*. 2020; 7(1): p. 65-74.

Guerra G, Elizalde H. Comunicación enfermero-paciente. *Revista Electrónica de Portales Medicos*. 2020; 15(18).

Francia L. Comunicación asertiva y apoyo emocional de enfermería según el familiar del paciente crítico, Hospital Sergio Bernales – Lima, 2020. [Online].; 2020. Available from: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/724/3/Lisset%20Magaly%20Francia%20Luna.pdf>.

Sánchez G. Nivel de satisfacción de los familiares de pacientes críticos acerca de la comunicación brindado por el enfermero en la unidad de cuidados intensivos Hospital II Pasco Essalud 2017. [Online].; 2019. Available from: <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5711/2EN.CIA017S23.pdf?sequence=4&isAllowed=y>.

Yanchapanta E, Analuisa E. Comunicación asertiva y su relación enfermero-paciente. *Ciencia Latina*. 2022; 6(1).

Lazarte M, Llerena A. Satisfacción del familiar del usuario oncológico y comunicación enfermero del Servicio De Emergencia Iren Sur Arequipa – 2021. [Online].; 2021. Available from:

http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12746/SEliraak_lapuma.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Begazo M. Comunicación terapéutica de enfermería percibida por el familiar del paciente hospitalizado en la unidad de cuidados intensivos pediátricos de un hospital nacional de Lima, 2021. [Online].; 2021. Available from:

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4486/Marita_Trabajo_Especialidad_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Hernández R, Mendoza C. *Metodología de la investigación México*: Mc Graw Hill; 2018.

Baena G. *Metodología de investigación México*: Grupo Editorial Patria; 2017.

Ríos R. *Metodología para la investigación y redacción España*: Servicios Académicos Intercontinentales S.L.; 2017.