

Revisiones

La comunicación con el familiar del paciente dependiente. Actuación de enfermería

Communication with the relative of the dependent patient. The Nursing intervention

Carmen María Arcos-García¹, Antonia Rubio-Hernández^{2*}, Rocío Nieto-Alcaraz²

¹ Residencia de Mayores Virgen de la Esperanza, Almería

² Residencia de Mayores el Zapillo, Almería

Fecha de recepción: 12/02/2015 – Fecha de aceptación: 01/11/2015

Resumen

Introducción: Los profesionales sanitarios están en contacto permanente además de con los pacientes a tratar con los familiares que le acompañan, por lo que la comunicación tiene que ser adecuada tanto para el paciente como para quien lo cuida. Atender al familiar y/o cuidador principal durante el diagnóstico de una enfermedad y las medidas a tratar para su recuperación son esenciales para una buena práctica del equipo sanitario. **Objetivos:** Determinar cuáles son las necesidades de los cuidadores y /o familia de comunicación y conocer las características de los cuidadores/ familiares a tratar por enfermería. **Metodología:** Es una revisión bibliográfica a través de las principales bases de datos en salud: cuiden, crochane plus, lilacs. Realizaremos un recorrido en la bibliografía en la que vamos a encontrar diferentes aspectos importantes sobre el tema a tratar. **Resultados:** Durante la búsqueda de datos hemos observado que existen muchos artículos referenciando que tipo de comunicación dependiendo de el lugar en el que se encuentre el paciente dentro del hospital y el momento de su proceso patológico. Existen modernas formas de ver los cuidados a través de las nuevas tecnologías de la información (TIC), el concepto de teletrabajo se desarrolla en Europa a finales de los años setenta y resurge a partir de la década de los ochenta en los debates sobre flexibilidad de la jornada laboral. **Conclusiones:** La formación de los profesionales de enfermería en comunicación es muy importante, tanto como realizar un buen procedimiento de enfermería ya que el contacto con el paciente y la familia es esencial en el profesional. En la actualidad, gracias a las nuevas tecnologías existen métodos que nos pueden acercar al cuidador y facilitar el trabajo para enseñar una buena práctica para el paciente.

Palabras clave: Comunicación, Relaciones enfermero-paciente, Relaciones profesional-familia

Abstract

Introduction: Health professionals are in constant contact with patients in addition to dealing with family members who accompany him, so that the communication needs to be appropriate for both the patient and caregiver. To attend a family member and / or primary caregiver for the diagnosis of disease and measures to deal with recovery are essential for good health team practice. **Objective:** To determine what the needs of caregivers and / or family of communication are and know the characteristics of carers/family to be treated by nurses. **Methodology:** A literature review through the major databases in health: care, plus crochane, lilacs. Make a tour in the literature in which we will find many important aspects about the subject matter. **Results:** When searching for data, we have observed that there are many articles referencing that type of communication depending on the place where the patient within the hospital and the time of disease process are. There are modern ways of viewing care through new information technologies (ICT), the concept of telework is developed in Europe in the late seventies and reemerges from the eighties in discussions on flexibility the workday. **Conclusions:** The training of nurses in communication is very important, as well as make a good nursing procedure as contact with the patient and family is essential to the professional. Today, thanks to new technology there are ways that we can approach the caregiver and facilitate the work to teach good practice for the patient.

Keywords: Communication, Nurse-patients relation, Professional-family relations

*Correspondencia: antonia_rubio_hernandez@hotmail.com

Introducción

Los profesionales sanitarios están en contacto permanente además de con los pacientes a tratar con los familiares que le acompañan, por lo que la comunicación tiene que ser adecuada tanto para el paciente como para quien lo cuida. Atender al familiar y/o cuidador principal durante el diagnóstico de una enfermedad y las medidas a tratar para su recuperación son esenciales para una buena práctica del equipo sanitario. La enfermería en concreto, es el personal en mayor contacto con los pacientes, especialmente con aquellos que requieren un cuidado diario y que por su patología crónica necesitan una suplencia de sus actividades básicas de la vida diaria. Nuestra disciplina se basa en modelos que son la base para un mejor cuidado, realizar una buena valoración de enfermería y destacar las necesidades importantes del paciente harán que expliquemos a la familia o al cuidador que es lo esencial para un buen cuidado del paciente. La comunicación es algo que todos sabemos pero que hacerlo de manera adecuada es una asignatura pendiente para algunos profesionales, por eso la bibliografía y el acceso a las nuevas tecnologías junto con la formación nos ayudarán a realizar nuestro trabajo con calidad.

Los objetivos de este artículo son:

- Determinar cuáles son las necesidades de los cuidadores y /o familia de comunicación
- Conocer las características de los cuidadores/ familiares a tratar por enfermería.

Material y método

Es una revisión bibliográfica a través de las principales bases de datos en salud: CUIDEN, CROCHANE PLUS, LILACS, MEDLINE. Las palabras claves utilizados fueron los siguientes: comunicación, relaciones enfermero-paciente y relaciones profesional-familia. Realizaremos un recorrido en la bibliografía durante los últimos diez años en español ya que es un tema de interés en todos los ámbitos en la que vamos a encontrar diferentes aspectos importantes sobre el tema a tratar, fundamentalmente se quiso buscar información de artículos sobre dos aspectos: las relaciones de los cuidadores y profesionales en los cuidados de pacientes con enfermedades dependientes: Alzheimer, demencias, accidentes cerebro vasculares, etc... y los estudios de cuidadores sobre la información que se reciben y de que lugares para responder a ambos objetivos.

Resultados

La comunicación en la actualidad

Con respecto al primer objetivo, durante la búsqueda de datos hemos observado que existen muchos artículos referenciando que tipo de comunicación dependiendo de el lugar en el que se encuentre el

paciente dentro del hospital y el momento de su proceso patológico: cuidados intensivos, urgencias, oncología, residencias de ancianos, enfermo terminal, diagnóstico de una enfermedad grave. No existen unos criterios unificados en la bibliografía ni unos patrones a seguir ya que cada persona es única y diferente y por lo tanto su familia también por lo que establecer un patrón a seguir para el equipo multidisciplinar es difícil. Los cuidadores y familiares necesitan información y somos los profesionales sanitarios los que debemos de suplir esa necesidad, en la lectura de los artículos podemos observar que en las circunstancias actuales del envejecimiento de la población hacen de que las indicaciones sean lo más adecuadas posibles, por eso es sobre todo el cuidador principal necesita saber acerca de la higiene, alimentación, movilización, curas, actividades entre otras, son necesidades básicas de la persona que se deben de cubrir y por la familia cuidadora, por eso en las visitas domiciliarias y en las consultas de enfermería se incide sobre estos aspectos para mantener a la persona dependiente en su entorno lo mejor posible.

En la actualidad, un factor importante influyente en la comunicación es la información que se obtiene a través de las nuevas tecnologías, apps, buscadores, internet de los procesos patológicos, tratamientos etc., que crea un conflicto entre el cuidador/ familiar y el equipo sanitario. Hay artículos que consideran que es una ventaja y que puede ser útil para los cambios de actitud y considerar la información que aporta el paciente como un aliado (Marín- Torres, Valverde Aliaga, Sánchez Miro, Saenz del Castillo Vicente, Polentinos Castro & Garrido Barral, 2013) por lo tanto, debemos de instruir y explicar a la familia sobre las mejores webs para consultar o cuáles son los principales datos a tener en cuenta. La medición de la calidad de las páginas webs está siendo un tema controvertido en este tiempo ya que se han creado multitud de escalas y valoraciones para su desarrollo (Jiménez Pernet, García Gutiérrez & Bermúdez Tamayo, 2007). Todo esto nos va a exigir cambios y mejoras en la atención sanitaria tradicional, nos orienta hacia nuevos modelos de atención más participativos, orientados hacia las personas, dotándoles de conocimientos suficientes y recursos para poder aumentar su independencia del sistema y capacitarles para ser capaces de autogestionar de su proceso de salud (Aguayo Esgueva, Beistegui Alejandro, Echávarri Escribano & Alda, 2006)

Existen modernas formas de ver los cuidados a través de las nuevas tecnologías de la información (TIC), el concepto de teletrabajo se desarrolla en Europa a finales de los años setenta y resurge a partir de la década de los ochenta en los debates sobre flexibilidad de la jornada laboral. Ello permite el acercamiento de la asistencia al domicilio, sin olvidar que, según el planteamiento estratégico para la Unión Europea 2008-2013 y recogido en el Libro Blanco de la Comisión de las Comunidades Europeas, las nuevas tecnologías pueden revolucionar los sistemas de salud y de atención sanitaria y contribuir a mejorar la sostenibilidad futura del sistema sanitario (Girbau García, Galimany Masclans Y Salas Miravites., 2010). Así nace el concepto de cuidados a distancia por vía telemática, como la "teleenfermería" que se ha implantado en los contextos de práctica clínica, los centros de avisos telefónicos, los centros de salud y otros ámbitos de atención ambulatoria; la valoración del paciente se realiza sin que exista contacto visual directo, lo que requiere una rápida y eficaz identificación del problema de salud.

Comunicación con el paciente dependiente

En Pons, X, 2006 definen los diferentes tipos de pacientes que nos podemos encontrar en nuestra práctica clínica y el autor elabora una guía de aplicación práctica que permite al profesional sanitario disponer de recursos comunicativos que permitan optimizar la relación profesional con el paciente. En cualquier caso, es necesario señalar que esta guía de aplicación recoge reglas de actuación en el ámbito laboral. Hay muchos parámetros a seguir en la bibliografía pero a continuación nos centraremos en el paciente dependiente y su entorno.

Hablamos de paciente dependiente aquel que por cualquier enfermedad incapacitante hace que no pueda realizar sus actividades básicas de la vida diaria por lo que necesita ayuda de una persona familiar o cuidador. Para realizar una buena educación para la salud y dar las pautas pertinentes desde el equipo sanitario, es necesario prestar la atención en una persona de referencia, llamada cuidador informal, que se define como la persona que proporciona la mayor parte de la asistencia y apoyo diario a quién padece una enfermedad y también la que permite vivir en su entorno y de una manera confortable y segura a una persona que por razones de edad o incapacidad no es totalmente dependiente. Incluso cuando la persona dependiente ingresa en una institución es el cuidador o cuidadora principal el que sigue manteniendo el rol cercano a la persona, y actúa de interlocutor de éste con el sistema formal de cuidados.

Los cuidadores informales proporcionan el 85% del cuidado que se presta en el domicilio, variando sus tareas en grado de complejidad y cantidad. En el perfil del cuidador tenemos que la mayoría son mujeres (83%), superan los 60 años de un 25 a un 35% (edad media de 58 años), en su mayoría casados (75%), comparten el domicilio con la persona cuidada en un 60 a un 80%, y la rotación familiar o sustitución del cuidador principal por otros miembros de la familia es baja (20%). Los cuidadores de personas con deterioro cognitivo y funcional dedican a las responsabilidades del cuidado un tiempo medio de 11 horas (Aguayo Esgueva et al, 2006).

Las necesidades de los familiares teniendo en cuenta los datos, son respecto al cuidado del paciente en actividades básicas, movilizaciones, actividades de ocio y progresión de la enfermedad. No obstante, en estudios de investigación se ha encontrado que el cuidador no suele comentar al equipo los problemas que padece y solo lo hace cuando ya son graves. Se ha hallado que los cuidadores apenas solicitan ayuda y sienten que reciben poca atención. Pero aquí hay otro asunto: mientras que los servicios formales de apoyo son los más solicitados por los cuidadores, se ha comprobado que estos servicios son poco utilizados, "observaciones no publicadas". Entre las razones citadas hay una que plantea a los profesionales de enfermería un auténtico desafío: a muchos cuidadores les da vergüenza pedir ayuda pues sienten que han de ser capaces, que no poder es algo así como fracasar; también hay cuidadores que dicen que se sienten culpables por descansar.

<p>CUIDEN</p>	<p>Relación profesional-familia</p>	<p>Pons, X (2006) “ La comunicación entre el profesional de la salud y el paciente: aspectos conductuales y guía de aplicación” Enfermería integral pags 27-34.</p> <p>Barrera-Ortíz, L., Pinto-Afanador, N. y Sánchez Herrera, B. (2006) “Evaluación de un programa para fortalecer a los cuidadores familiares de enfermos crónicos” Rev. Salud Pública. 8 (2)141-152.</p>
<p>CROCHANE</p>	<p>Relación enfermero-paciente</p>	<p>Girbau García, M.R., Galimany Masclans, J. Y Salas Miravittles, K. (2010) “Cuidados de enfermería y las de la información” Rev. Nursing 28 (1), 60-63</p> <p>Cuesta Benjumea , C.,(2007) “El cuidado del otro: Desafíos y posibilidades” Invest Educ Enferm.; (25)1: 106-112</p>
<p>LILACS</p>	<p>Relación enfermera-paciente Comunicación</p>	<p>Vidal Blan, R, Adamuz Tomás, J. y Feliu Baute, P. (2009) “La relación terapéutica: el pilar de la profesión enfermera” Rev. Enfermería Global 8(17), pag. 1-7</p> <p>Aguayo Esgueva, Blanca Esther; Beistegui Alejandre, Idoia; Echávarri Escribano, Miren; Alda, Máximo. (2006) “Efectividad del uso de nuevas tecnologías como herramientas de comunicación entre profesionales y usuarios en una unidad de insuficiencia cardiaca”. Biblioteca Lascasas;6(3).Disponible en http://www.indexf.com/lascasas/documentos/lc0555.php</p>
<p>MEDLINE</p>	<p>Comunicación</p>	<p>Girbau García, M.R., Galimany Masclans, J. Y Salas Miravittles, K. (2010) “Cuidados de enfermería y las de la información” Rev. Nursing 28 (1), 60-63</p> <p>Jiménez Pernet, J.F., García Gutiérrez, J., Bermúdez Tamayo, C., (2007) “Tendencias en el uso de Internet como fuente de información sobre salud” ocpapers.uoc.edn.º 4</p>

Tabla 1: Bases de datos y Resultados

Para dar respuesta al segundo objetivo del artículo, el cuidado no es un asunto exclusivamente profesional, se está convirtiendo en un asunto familiar con cada vez mayor relevancia y peso. Los estudios de investigación muestran que los cuidadores familiares requieren un apoyo tanto técnico como emocional, deben ser considerados clientes y no meros instrumentos de cuidado. El profesional de enfermería puede preparar y apoyar al cuidador para manejar las distintas etapas de la enfermedad y los cambios, puede anticipar las crisis así como detectar prácticas de no cuidados. La enfermería, debido a la naturaleza de su disciplina y a su cercanía con los cuidadores, tiene aquí un

papel fundamental que desarrollar (Cuesta Benjumea, C., 2007). La comunicación es fundamental debido a ese contacto que se mantiene con el cuidador, saber cómo y cuando es el momento de establecer ese vínculo es la clave. Existen grupos de cuidadores dentro de los centros de atención primaria donde se imparten “charlas” para resolver las dudas y que son las enfermeras quien establece ese grupo. En la bibliografía realizar este tipo de intervenciones con los cuidadores resultan positivos, de manera que se obtiene mas conocimiento y habilidad practica para realizar unos buenos cuidados a los pacientes (Barrera-Ortíz, Pinto-Afanador, y Sánchez Herrera, 2006).

Conclusiones

Después de recopilar toda esta información podemos concluir que la comunicación con el paciente es parte del trabajo enfermero, hay que conocer los datos y acercarnos a los cuidadores para dar una correcta información para el cuidado del paciente dependiente. La formación de los profesionales de enfermería en comunicación es muy importante, tanto como realizar un buen procedimiento de enfermería ya que el contacto con el paciente y la familia es esencial en el profesional. En la actualidad, gracias a las nuevas tecnologías existen métodos que nos pueden acercar al cuidador y facilitar el trabajo para enseñar una buena practica para el paciente sin olvidarnos de las tradicionales reuniones en grupo de cuidadores en las que se resuelven la mayoría de las dudas realizando una valoración del paciente y su entorno en atención primaria. Los autores consultados están de acuerdo en que la enfermería y la comunicación son una unión insustituible y que las familias encuentran el apoyo en los profesionales sanitarios.

Bibliografía

- Aguayo Esgueva, Blanca Esther; Beistegui Alejandro, Idoia; Echávarri Escribano, Miren; Alda, Máximo. (2006). Efectividad del uso de nuevas tecnologías como herramientas de comunicación entre profesionales y usuarios en una unidad de insuficiencia cardiaca. Biblioteca Lascasas; 6(3). Disponible en <http://www.indexf.com/lascasas/documentos/lc0555.php>
- Barrera-Ortíz, L., Pinto-Afanador, N. y Sánchez Herrera, B. (2006). Evaluación de un programa para fortalecer a los cuidadores familiares de enfermos crónicos. Rev. Salud pública. 8 (2)141-152.
- Cuesta Benjumea, C. (2007). El cuidado del otro: Desafíos y posibilidades. Invest Educ Enferm.; (25)1: 106-112.
- Girbau García, M.R., Galimany Masclans, J. Y Salas Miravittles, K. (2010). Cuidados de enfermería y las de la información. Rev. Nursing, 28 (1), 60-63.
- Jiménez Pernet, J.F., García Gutiérrez, J., Bermúdez Tamayo, C., (2007). Tendencias en el uso de Internet como fuente de información sobre salud” ocpapers.uoc.edn. 4.
- Marin-Torres, V., Valverde Aliaga, J., Sanchez Miro, I., Saenz del Castillo Vicente, M., Polentinos Castro, E., Garrido Barral, A. (2013). Internet como fuente de información sobre salud en pacientes de atención primaria y su influencia en la relación medico paciente. Rev. Atención Primaria, 45, pags 46-53.



- Pons, X. (2006). La comunicación entre el profesional de la salud y el paciente: aspectos conductuales y guía de aplicación. *Enfermería integral*, 27-34.
- Vidal Blan, R., Adamuz Tomás, J. y Feliu Baute, P. (2009). La relación terapéutica: el pilar de la profesión enfermera. *Rev. Enfermería Global* 8(17), 1-7.