

## Revisiones

## Relación de ayuda de enfermería a pacientes y familiares en la unidad de cuidados intensivos

### Relationship of nursing for patients and relatives in the intensive care unit

Isabel María Sáez Ruiz<sup>1\*</sup>, Begoña Aranda Hernández<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad de Almería. Almería, España.

Fecha de recepción: 06/09/2017 – Fecha de aceptación: 12/11/2017

#### Resumen

Introducción: Los cuidados al paciente en estado crítico se basan en la relación de ayuda establecida entre el profesional de enfermería y el paciente. Objetivos: Determinar cómo se comunican los profesionales de enfermería y pacientes de la unidad de cuidados intensivos, identificar las dificultades que encuentran los profesionales en este proceso y analizar las necesidades de los familiares de pacientes de la unidad de cuidados intensivos en comunicación. Material y método: Se realizó una revisión bibliográfica, a través de búsquedas realizadas en bases de datos como Cinahl, Pubmed, Dialnet y Scielo. Resultados: Los profesionales de enfermería utilizan la comunicación no verbal como por ejemplo la observación o el tacto para comunicarse con sus pacientes en las unidades de cuidados intensivos. Las barreras que encuentran los profesionales de enfermería para comunicarse con sus pacientes son: el disminuido número de contactos con estos, así como la escasa duración en tiempo de estos contactos. Los familiares de los pacientes de esta unidad presentan necesidades no resueltas, debido a la insuficiente información aportada por los profesionales. Discusión y conclusión: Para abordar la comunicación de forma adecuada, los profesionales de enfermería requieren formación. El manejo correcto de habilidades de comunicación va a permitir a estos profesionales acabar con muchas de las dificultades que encuentran a la hora de comunicarse con los pacientes de la unidad de cuidados intensivos.

**Palabras clave:** relaciones enfermero-paciente; comunicación; unidades de cuidados intensivos; comunicación no verbal y familia.

#### Abstract

Introduction: Patient care in critical condition is based on the relation of help established between the professional of nursing and the patient. Aims: To determine how nurses and patients in the intensive care unit communicate, identify difficulties encountered by professionals in this process and analyze the needs of the families of patients in the intensive care unit in communication. Material and method: A bibliographical review was realized, through searches in databases such as Cinahl; Pubmed; Dialnet and Scielo. Results: Nursing professionals use non-verbal communication such as observation or touch to communicate with their patients in intensive care units. The barriers that nursing professionals find to communicate with their patients are: the reduced number of contacts with these, as well as the short duration in time of these contacts. The relatives of the patients of this unit present unresolved needs, due to insufficient information provided by professionals. Discussion and conclusion: Communication to address adequately the nurses require training. The correct managing of skills of communication is going to allow to these professionals finish with many of the difficulties that they are finding at the moment of communicating with the patients of the unit of intensive care.

**Key words:** relations nurse - patient; communication; units of intensive care; not verbal communication and family.

\*Correspondencia: isa.saez.9@gmail.com

## Introducción

Enfermería tiene como centro de atención al paciente. Por lo tanto, su máxima prioridad se encuentra en el enfermo; con el que establece una relación de ayuda que permite al profesional estar con él durante las distintas etapas de su proceso de salud. (Muñoz, Morales, Bermejo & Galán, 2014). Con relación de ayuda nos referimos al proceso que permite establecer a través de recursos materiales, técnicos y relacionales una relación terapéutica con el ayudado, para que éste afronte los problemas lo más sanamente posible, creciendo en todo momento (Muñoz et al., 2014). Esta relación interpersonal entre el personal de enfermería y el paciente posee beneficios terapéuticos (Ramírez, & Müggenburg, 2015).

En enfermería el cuidado es entendido como la mayor comunicación que se puede dar entre personas, que va más allá de una relación entre ellos. Esto es así porque el cuidado exige la presencia de la persona que lo proporciona y de la que lo recibe. El proceso de cuidar lleva consigo ver, oír, tocar y sentir a través de la empatía que forma parte de la relación interpersonal enfermera-paciente (Ramírez et al., 2012).

Las habilidades de comunicación que el profesional de enfermería debe dominar para asegurar una comunicación eficaz y efectiva con el paciente son: la escucha activa, la empatía, la credibilidad, el tono adecuado, mostrar disponibilidad, elegir correctamente el momento y lugar para la comunicación (Subiela, Abellón, Celdrán, Manzanares & Satarorres, 2014). Este es un proceso que está condicionado por la actitud de la persona, su nivel sociocultural, el contexto, sus experiencias y conocimiento sobre el tema (Zaforteza et al., 2012).

En los servicios de cuidados intensivos la atención proporcionada por los profesionales se ha centrado principalmente en el paciente (Murillo, 2014). Esto es, debido a, la situación de gravedad de estos enfermos. Consecuentemente, la atención a las necesidades familiares es percibida como algo no prioritario (Zaforteza et al., 2012). Además, al no existir protocolos de acogida a las familias en las unidades de cuidados intensivos la comunicación entre el profesional de enfermería, el paciente y su familia encuentra más dificultades (Hernández, Gómez & Fernández, 2015).

La comunicación llevada a cabo por los profesionales de enfermería en estas unidades con sus pacientes proporciona beneficios y mejoras en sus actividades diarias. A pesar de ser las enfermeras los profesionales sanitarios con más oportunidades de comunicarse con sus pacientes, esta comunicación suele ser corta y limitada (Slatore et al, 2012; Nilsen, Sereika & Happ, 2013).

Las barreras que encuentran los profesionales al comunicarse con los pacientes de la unidad de cuidados intensivos están presentes, frecuentemente, en la relación enfermera-paciente. Estas dificultades de comunicarse con los profesionales sanitarios ocasionan en los pacientes frustración,

falta de control, molestia etc. (Otuzoğlu & Karahan, 2014). Se debe luchar contra esas barreras, ya que una comunicación inefectiva dificulta la recuperación del paciente (Achury, Pinilla & Alvarado 2015).

Los objetivos de este estudio son:

- Determinar cómo se comunican los profesionales de enfermería y los pacientes de la unidad de cuidados intensivos.
- Identificar las dificultades que encuentran los profesionales de enfermería al comunicarse con los pacientes de la unidad de cuidados intensivos.
- Analizar las necesidades de los familiares de pacientes de la unidad de cuidados intensivos en comunicación.

## Material y métodos

El presente estudio corresponde a una revisión bibliográfica sobre la relación de ayuda de enfermería a pacientes ingresados en la unidad de cuidados intensivos. Las bases de datos que se utilizaron fueron cinalh, pubmed, dialnet y scielo.

Los descriptores que se emplearon fueron: “comunicación”, “enfermería”, “relaciones enfermero-paciente”, “familia”, “barreras de comunicación”, “unidad de cuidados intensivos”. Estos descriptores se utilizaron tanto en español como en inglés, combinándolos entre ellos con los operadores booleanos “AND” y “OR”.

El estudio se realizó en los meses de abril y junio de 2016. A través de las distintas búsquedas que se llevaron a cabo, se obtuvo un total de 19 artículos. De estos solo se utilizaron 14, ya que los 5 restantes cumplían con alguno de los criterios de exclusión que se plantean a continuación.

Los criterios de inclusión para la elección de artículos fueron:

- Estar publicados entre 2011 y 2016.
- Abordar la comunicación desde la enfermería en la unidad de cuidados intensivos.
- Tratar la relación de ayuda desde enfermería en la unidad de cuidados intensivos.

Los criterios de exclusión fueron:

- Investigaciones realizadas en la unidad de cuidados intensivos pediátrica.
- No disponer del artículo en texto completo.
- Estudios que abordan la comunicación en cuidados intensivos entre profesionales sanitarios.

## Resultados

Se presentan los resultados en función a los objetivos de la revisión. En relación al primero de ellos, determinar cómo se comunican los profesionales de enfermería y los pacientes de la unidad de cuidados intensivos, se encontró lo siguiente:

Los profesionales de enfermería utilizan la comunicación no verbal como por ejemplo la observación o el tacto para comunicarse con sus pacientes en las unidades de cuidados intensivos (Nilsen et al., 2013). Por tanto, es importante que el profesional tenga una percepción de la comunicación amplia, no solo el aspecto verbal. Esto hace referencia a la utilización de recursos no verbales como los gestos corporales y el contacto ocular (Otuzoğlu & Karahan, 2014). A pesar de esto, el tiempo que dedican estos profesionales a comunicarse con este tipo de pacientes es muy limitado y la información que les proporcionan es escasa (Ramírez et al., 2012). El paciente utiliza aspectos no verbales para comunicarse con el profesional sanitario como son los gestos y el balbuceo (Batista, Dutra, da Silva, Rodrigues & Nunes, 2011). Los profesionales de enfermería buscan el significado de los aspectos no verbales transmitidos por el paciente, a través de la observación y el análisis de estos (Cunha & Carvalho, 2012). Estos profesionales suelen utilizar estrategias para comunicarse con este tipo de pacientes, como son: conseguir la confianza del paciente de forma previa a la comunicación, utilizar de forma constante el contacto visual y verificar todas las respuestas de los pacientes (Radtke, Tate & Happ, 2012). Estos resultados se pueden ver en la tabla 1.

COMUNICACIÓN ENFERMERO/A – PACIENTE EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS	
Artículo consultado	Resultado
Nurse and patient characteristics associated with duration of nurse talk during patient encounters in ICU.	La comunicación no verbal es utilizada por los profesionales de enfermería para comunicarse con los pacientes de la unidad de cuidados intensivos.
Determining the effectiveness of illustrated communication material for communication with intubated patients at an intensive care unit.	La comunicación no verbal es utilizada por los profesionales de enfermería para comunicarse con los pacientes de la unidad de cuidados intensivos.
Trato del personal de enfermería al paciente en estado crítico desde un enfoque humanista.	Los profesionales utilizan recursos como el tiempo y proporcionar información, pero de forma escasa.
No verbal expression from the patient in care: perception of the nurse in cardio intensive care unit.	- Los profesionales de enfermería tratan de comprender el significado del mensaje no verbal transmitido por el paciente.
Communication no verbal in intensive care units: perception of nurses.	El paciente utiliza la comunicación no verbal para transmitir sus necesidades a los profesionales de enfermería.
Nurses' perceptions of communication training in the ICU.	Los profesionales de enfermería utilizan estrategias para favorecer la comunicación.

Tabla 1. Comunicación entre profesionales de enfermería y paciente en una unidad de cuidados intensivos.

El segundo objetivo fue identificar las dificultades que encuentran los profesionales de enfermería al comunicarse con los pacientes de la unidad de cuidados intensivos. Se determinó lo siguiente:

Las barreras que encuentran los profesionales de enfermería para comunicarse con sus pacientes son el disminuido número de contactos con estos, la escasa duración en tiempo de estos contactos y la falta de predisposición de los enfermeros para comunicarse con los ellos. Esto es debido a aspectos como la inseguridad en la utilización del lenguaje técnico (Achury et al., 2015). Otro factor con el que los profesionales pueden encontrar dificultades es la percepción o interpretación de la comunicación no verbal; lo que puede llevar a que la comunicación con el paciente se omita (Batista et al, 2011). En este proceso comunicativo, también influyen la normativa de la unidad de trabajo y la falta de formación (Achury et al., 2015; Hemsley, Balandin & Worrall, 2012; Happ et al., 2011). Estos resultados se encuentran recogidos en la tabla 2.

DIFICULTADES EN LA COMUNICACIÓN	
Artículo consultado	Resultado
Aspects that facilitate or interfere in the communication process between nursing professionals and patients in critical state	- Escaso contacto con el paciente. - Normativa de la unidad. - Ausencia de formación.
Communication no verbal in intensive care units: perception of nurses.	- Detectar e interpretar la comunicación no verbal.
Nursing the patient with complex communication needs: time as a barrier and a facilitator to successful communication in hospital.	Ausencia de formación.
Nurse-patient communication interactions in the intensive care unit.	Ausencia de formación.

Tabla 2. Dificultades que encuentran los profesionales de enfermería al comunicarse con los pacientes de la unidad de cuidados intensivos.

Teniendo en cuenta el último objetivo, que buscaba analizar las necesidades de los familiares de pacientes de la unidad de cuidados intensivos en comunicación, se encontró lo siguiente:

Los familiares tienen dudas sobre el estado clínico del paciente, pronóstico, resultados de las pruebas, diagnóstico, dispositivos que porta el paciente, medicamentos etc. (Pelazza, Simoni, Freitas, Silva & Silva, 2015). Con lo cual, los familiares de los pacientes de esta unidad presentan necesidades no resueltas (Moghaddasian, Dizaji & Mahmoudi, 2013). Esto es debido a la insuficiente información aportada por los profesionales (Mendonça, De Freitas Macedo, Pereira & Ferreira, 2014; Pardavila & Vivar, 2012). Como hemos visto estas necesidades son expresadas por ellos a través de dudas que podemos agrupar en el estado de salud; en la condición médica y en la atención recibida

(Pelazza et al, 2015). Por otro lado, las familias demandan horarios de visitas más flexibles y recibir información adecuada (Hernández et al., 2015). Estos resultados los podemos ver en la tabla 3.

NECESIDADES DE LOS FAMILIARES EN COMUNICACIÓN	Estado de salud
	Condición médica
	Atención recibida
	Horarios de visita flexibles

Tabla 3: Necesidades de los familiares de pacientes de la unidad de cuidados intensivos en comunicación

## Discusión y conclusión

Los profesionales de enfermería y pacientes se comunican mayoritariamente a través de la comunicación no verbal. Según un estudio, los enfermeros no aplican una comunicación adecuada con sus pacientes; aunque tengan la oportunidad de hacerlo. Por ejemplo, no dedican tiempo en presentarse al paciente, no comentan el procedimiento que le va a realizar y no explican los aparatos a los que se encuentra conectado (Ramírez et al., 2012). Otro estudio realizado muestra que este trato despersonalizado con el paciente, junto con una escasa comunicación no verbal puede llevar a éste a esconder sus emociones a los profesionales (Radtko et al, 2012).

En relación a las técnicas de comunicación con estos pacientes intubados podemos destacar otro estudio, que también aborda la comunicación no verbal. Este utiliza material fotográfico para facilitar las comunicación y comprensión de las demandas de salud de los pacientes. Según sus resultados esta técnica tiene una mayor eficacia en la comunicación con los pacientes intubados de la unidad de cuidados intensivos que la interpretación de gestos corporales, contacto ocular o lectura de labios (Otuzoğlu & Karahan, 2014).

Las características de estos enfermos y de la unidad de cuidados intensivos puede llevar a los pacientes a no poder comunicar sus demandas a los profesionales de enfermería y si lo hacen corren el riesgo de no ser comprendidos correctamente. Por tanto, la falta de formación de los profesionales es una barrera crucial en la comunicación con los pacientes de la unidad de cuidados intensivos. Hemsley et al. (2012) exponen que la falta de formación en habilidades comunicativas lleva a las enfermeras a comunicarse con sus pacientes haciendo uso del ensayo- error y de la imitación de conductas de sus compañeros sanitarios.

Otro grupo de investigadores realizó su estudio centrándose en pacientes ingresados en la unidad de cuidados intensivos con ventilación mecánica y llegan a la misma conclusión, que los profesionales de enfermería tienen un déficit de formación para comunicarse con estos pacientes (Happ et al., 2011).

Además de lo expuesto, los familiares de pacientes ingresados en la unidad de cuidados intensivos no reciben por parte de los profesionales de enfermería instrucciones sobre el medio ambiente y salud de su familiar (Mendonça et al, 2014).

## Referencias bibliográficas

- Achury, D. M., Pinilla, M., & Alvarado, H. (2015). Aspects that facilitate or interfere in the communication process between nursing professionals and patients in critical state. *Investigación y educación en enfermería*, 33(1), 102-111.
- Batista, J. C., Dutra, B. S., da Silva, R. C. L., Rodrigues, A. F., & Nunes, T. H. P. (2011). Communication no verbal in intensive care units: perception of nurses. *Revista de Pesquisa: Cuidado e Fundamental*, 3(2), 1912- 1923.
- Cunha, A. M., & Carvalho, S. T. (2012). No verbal expression from the patient in care: perception of the nurse in cardio intensive care unit. *Escola Anna Nery*, 16(4), 728-733.
- Happ, M. B., Garrett, K., Thomas, D. D., Tate, J., George, E., Houze, M., et al. (2011). Nurse-patient communication interactions in the intensive care unit. *American Journal of Critical Care*, 20(2), 28-40.
- Hemsley, B., Balandin, S., & Worrall, L. (2012). Nursing the patient with complex communication needs: time as a barrier and a facilitator to successful communication in hospital. *Journal of advanced nursing*, 68(1), 116-126.
- Hernández, B., Gómez, J.M., & Fernández, A. M (2015). La comunicación con las familias de pacientes ingresados en la Unidad de Cuidados Intensivos. *Revista Paraninfo Digital*, 22.
- Mendonça, L.C., De Freitas Macedo, K.N., Pereira, K., Ferreira, T. (2014). Comunicação entre a equipe de enfermagem e familiares de pacientes em unidade de terapia intensiva. *Cultura de los Cuidados*, 18, 39.
- Moghaddasian, S., Dizaji, S. L., & Mahmoudi, M. (2013). Nurses empathy and family needs in the intensive care units. *Journal of caring sciences*, 2(3), 197-201.
- Muñoz, A., Morales, I., Bermejo, J. C., & Galán, J. M. (2014). La Relación de ayuda en Enfermería. *Index de Enfermería*, 23(4), 229-233.
- Murillo, M.A., López, C. Torrente, S. Morales, C. Orejana, M. García, M. et al. (2014). Percepción de las enfermeras sobre la comunicación con la familia de pacientes ingresados en un servicio de medicina intensiva. *Enfermería intensiva*, 25(4), 137-145.
- Nilsen, M. L., Sereika, S., & Happ, M. B. (2013). Nurse and patient characteristics associated with duration of nurse talk during patient encounters in ICU. *Heart & Lung: The Journal of Acute and Critical Care*, 42(1), 5-12.
- Otuzoğlu, M., & Karahan, A. (2014). Determining the effectiveness of illustrated communication material for communication with intubated patients at an intensive care unit. *International journal of nursing practice*, 20(5), 490-498.

- Pardavila, M. I., & Vivar, C. G. (2012). Necesidades de la familia en las unidades de cuidados intensivos. *Revisión de la literatura. Enfermería intensiva*, 23(2), 51-67.
- Pelazza, B.B., Simoni, R.C., Freitas, E.G., Silva, B.R., Silva, M.J. (2015). Nursing visit and doubts expressed by families in the intensive care unit. *Acta Paulista de Enfermagem*, 28(1), 60-65.
- Radtke, J. V., Tate, J. A., & Happ, M. B. (2012). Nurses' perceptions of communication training in the ICU. *Intensive and Critical Care Nursing*, 28(1), 16-25.
- Ramírez, P.M, Conde, G., Manrique, C., Ramírez, O.J., Acosta, E., & Ramos, J.C. (2012). Trato del personal de enfermería al paciente en estado crítico desde un enfoque humanista. *Paraninfo Digital*, 16.
- Ramirez, P., & Müggenburg, C. (2015). Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. *Enfermería universitaria*, 12(3), 134-143.
- Slatore, C. G., Hansen, L., Ganzini, L., Press, N., Osborne, M. L., Chesnutt, M. S., et al. (2012). Communication by nurses in the intensive care unit: qualitative analysis of domains of patient-centered care. *American Journal of Critical Care*, 21(6), 410-418.
- Subiela J.A, Abellón J, Celdrán A.I, Manzanares J.A, Satarorres B. (2014). La importancia de la Escucha Activa en la intervención Enfermera. *Enfermería Global*, 34, 276-292.
- Zaforteza, C., García, A., Amorós, S. M., Pérez, E., Maqueda, M., & Delgado, J. (2012). Elementos facilitadores y limitadores del cambio en la atención a los familiares del paciente crítico. *Enfermería intensiva*, 23(3), 121-131.