

## Comunicación y escucha activa por parte del profesional de Enfermería a pacientes con cáncer ginecológico: una revisión bibliográfica

### Nursing staff communication and active listening to patients with gynecological cancer: a bibliographic review

Rosalía Cara Rodríguez<sup>a</sup>, Zaraida Aviles Saez<sup>a</sup>, Luisa María López Trinidad<sup>a</sup>

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

#### Resumen

**Introducción:** Las mujeres con cualquier tipo de cáncer ginecológico necesitan conocer toda la información acerca de su enfermedad, por lo que un buen abordaje de la información por el personal de Enfermería, es fundamental para realizar un abordaje completo a dichas pacientes. Como objetivos se delimitaron: conocer las necesidades de escucha activa entre los profesionales de Enfermería, describir la necesidad de comunicación en las mujeres con cáncer ginecológico en fases de diagnóstico y tratamiento, y, determinar recomendaciones primordiales para una comunicación y escucha activa ante el paciente oncológico. **Método:** Revisión bibliográfica sobre la comunicación y escucha activa enfermera en pacientes con cáncer ginecológico. **Resultados y discusión:** En la mayoría de los estudios revisados se afirma la necesidad de formación en comunicación del profesional de Enfermería, para crear una relación terapéutica adecuada a las necesidades del paciente; las pacientes deberán adquirir información a cerca de su enfermedad para así poder superarla física y mentalmente. **Conclusiones:** Una adecuada información a las pacientes con cáncer ginecológico mejora los resultados psicosociales, disminuyendo síntomas de ansiedad, estrés y depresión.

**Palabras clave:** Cáncer ginecológico; Comunicación; Escucha activa; Enfermería.

#### Abstract

**Introduction:** Women which have any kind of gynecological cancer need to know all the information about their disease, therefore a good approach to the information by the Nursing staff is vital to make a complete approach to these patients. As objectives were delimited: were to know about the active listening in Nursing staff, describe the need of communication in women with gynecological cancer during the diagnostic and treatment phase; determine fundamental recommendations for a good communication and active listening to the oncological patient. **Methods:** We conducted a literature review of communication and active listening by nurses in patients with gynecological cancer. **Findings:** In most of the studies reviewed the training is claims the need to educate Nursing staff in communication skills, to develop a therapeutic relationship which accommodate to patient's needs; patients should receive detailed information about their disease to overcome it physically and mentally. **Conclusions:** An information to women with gynecological cancer improves the psychosocial results decreasing their anxiety, stress and depression symptoms.

**Keywords:** Gynecological cancer; Communication; Active listening; Nursing.

## Introducción

La comunicación es un requisito fundamental en cualquier ámbito de nuestra vida, debido a la necesidad que tiene el ser humano de expresar sus sentimientos, pensamientos, formas de ver y entender la vida. Cuando la comunicación es deficiente, o en otro caso, insuficiente, se producen una serie de conflictos interpersonales. En la sanidad, la comunicación es una necesidad primaria, ya que, gracias a ella, los profesionales sanitarios pueden realizar su práctica diaria (Subiela, Abellón, Celdrán, Manzanares & Satorres, 2014).

La relación del médico-enfermero con el paciente y familia a la hora de la interlocución del proceso de salud-enfermedad, hace que el profesional sanitario obtenga una serie de habilidades de comunicación, escucha activa y comunicación interpersonal. Es por ello, que los profesionales de Enfermería, debido a que pasan más tiempo con el paciente y su familia, establecen un contacto más cercano (Maldonado, 2012).

Por escucha activa, se entiende, a atender más allá del mensaje que el paciente nos retransmite, es decir, fijarnos en el cómo se dice, en el lenguaje no verbal, en los ele-

mentos paraverbales y hacerle sentir al paciente que lo escuchamos (Hsu, Phillips, Sherman, Hawkes & Cherkin, 2008). Escuchar requiere de concentración y esfuerzo, ya que, de esta manera, se incrementa la capacidad de empatizar con otra persona (Sanz, Luna, Coteria & Comunicación, 2011). El componente principal de la escucha activa es el silencio, gracias a el mantenemos una postura atenta y relajada, con una mirada hacia el paciente sinónimo de “estar ahí” (San Martín, 2008) (Figura 1).

Es por ello, la necesidad e importancia de incluir en los planes de cuidados enfermeros actividades enfocadas a la comunicación y escucha activa al paciente (Subiela, Abellón, Celdrán, Manzanares & Satorres, 2014).

Actualmente, en la Clasificación de Intervenciones de Enfermería (NIC), existen numerosas actividades enfocadas a la comunicación y relación enfermera-paciente, como son: escucha activa (4920), potenciación de la socialización (5100), apoyo a la familia (7140), apoyo en la toma de decisiones (5250), elaboración de relaciones complejas (5000), terapia familiar (7150), entre otros (Bulechek, 2009).

Entre los numerosos campos sanitarios en los que Enfermería realiza su práctica habitual, se encuentran



**Figura 1.** Ítems necesarios para practicar una escucha activa eficaz y adecuada. Fuente: Elaboración propia.

las personas diagnosticadas de cáncer ginecológico (cáncer de mama, cáncer de cérvix, cáncer de endometrio...) Este tipo de cáncer, actualmente, supone un grave problema de salud pública a pesar de las numerosas investigaciones y avances científicos (Oncoguía S.E.G.O., 2010).

El cáncer de mama se sitúa en el número uno de cánceres ginecológicos, seguido del cáncer de útero, cérvix y ovario. En España, se diagnostican anualmente 30.000 casos de cáncer de mama, con un aumento de la prevalencia, y a su vez, mueren menos porcentaje de mujeres. Se estima que el riesgo de padecer el cáncer de mama es, aproximadamente, 1 de cada 8 mujeres (SEOM, 2016).

Las mujeres que experimentan cualquier tipo de cáncer ginecológico, manifiestan cambios relacionados en su cuerpo y que afectan directamente a la persona, especialmente en su vida diaria, en las relaciones laborales, familiares... Todo esto provoca un elevado estrés físico-mental para las pacientes, manifestándose en forma de ansiedad y depresión, ya que las pacientes deben de estar preparadas para superar este trance mentalmente (Céspedes & Aparicio, 2017). Principalmente, este estrés y ansiedad está relacionado con la agresividad del tratamiento, el diagnóstico, la idea de la posible muerte, el deterioro físico-mental posterior al tratamiento, etc (Lefkowitz & Solomon, 2016).

Por todo ello, los cuidados de Enfermería ante una paciente con cáncer ginecológico deberán ir encaminados, no solo a administrar tratamientos antineoplásicos, sino ir más allá, realizando una comunicación y escucha activa efectiva, ofreciéndole información sobre su autocuidado, resolviendo cualquier duda sobre la enfermedad y/o tratamiento y ofreciendo un apoyo emocional tanto a la paciente como a los familiares (Aldana, 2013). Para establecer así una relación terapéutica eficaz, basada en la preparación y conocimiento de habilidades para alcanzar el bienestar completo de la paciente con cáncer (Ramírez & Muggenburg, 2015).

El objetivo de los cuidados de Enfermería en la comunicación y escucha activa, es, ayudar al paciente y a su familia a prevenir o actuar frente a la enfermedad, por lo que, el personal de Enfermería, deberá comunicarse adecuadamente y entablar una relación correcta dentro del contexto sanitario, consiguiendo así satisfacción y éxito profesional y personal, debido a un buen abordaje

de la paciente (Van-der, Quiles & Quiles, 2006). Está demostrado que crear una buena relación entre el personal sanitario y el paciente garantiza la adopción de estrategias y medidas preventivas por parte del paciente a la hora de cuidar su salud (Vidal, Adamuz & Feliu, 2009). Los profesionales de Enfermería se encuentran en una posición privilegiada para realizar una comunicación de alta calidad, dado el tipo de relaciones y el carácter de los cuidados que ofertan a los pacientes (González, 2014).

La mujer con un tipo de cáncer ginecológico desea conocer y saber a cerca de su enfermedad para poder tener un control sobre su vida, resolver conflictos, reflexionar, acabar proyectos e incluso despedirse en algunos casos, es por esto, por lo que un correcto manejo de la información por parte del personal de Enfermería, habilidades y destrezas en comunicación, son fundamentales para ganar la confianza de la paciente, tomando decisiones de forma conjunta, apropiadas y correctas en cada momento (Mallinger, Griggs & Shields, 2005). El proceso de comunicación entre la paciente y el personal enfermero será eficaz cuando la mujer consiga una adaptación a la enfermedad y tratamiento, obteniendo así una buena calidad de vida durante y después de la enfermedad (Pontes, Leitao & Ramos, 2008).

Por todo lo expuesto anteriormente, cabe la necesidad de conocer las contribuciones de los distintos estudios durante la última década que han tratado la comunicación y escucha activa de los profesionales enfermeros en las pacientes con cáncer ginecológico, siendo esto, el propósito del presente estudio.

## Objetivos

Los objetivos que se han propuesto para este estudio son:

- Conocer las necesidades de escucha activa entre los profesionales de Enfermería, la paciente y familiares.
- Describir la necesidad de comunicación entre las mujeres con cáncer ginecológico y el personal de enfermería en fases de diagnóstico y tratamiento.
- Determinar recomendaciones primordiales para una comunicación y escucha activa ante la paciente oncológica.

## Material y método

Se realizó una revisión bibliográfica de los estudios publicados en las principales bases de datos de Ciencias

de la Salud y en fuentes secundarias, sobre la comunicación y la escucha activa en las pacientes que habían tenido un cáncer ginecológico.

La búsqueda bibliográfica se realizó entre marzo y abril de 2018. Se consultaron las bases de datos PubMed, MedlinePlus y SciELO. La búsqueda se llevó cabo consultando los Descriptores en ciencias

de la salud (DeCS), con las palabras clave “cáncer ginecológico”, “comunicación”, “escucha activa” y “Enfermería”, tanto en español como en inglés, y haciendo uso del operador booleano AND para facilitar dicha tarea.

En la Tabla 1 se muestra el número total de documentos encontrados por base y por descriptores.

**Tabla 1.** Documentos encontrados por base de datos y por descriptores.

Base de datos	Descriptores en español	Artículos localizados	Descriptores en inglés	Artículos localizados
PubMed	Comunicación Y paciente oncológico	0	Communication AND cancer patient	3
	Enfermería Y paciente oncológico	0	Nursing AND cancer patient	2
	Escucha activa Y paciente oncológico	2	Active listening AND cancer patient	3
	Comunicación Y cáncer ginecológico	1	Communication AND gynecological cancer	5
	Necesidad de comunicación Y cáncer ginecológico	0	Need for communication AND gynecological cancer	0
MedlinePlus	Comunicación Y paciente oncológico	2	Communication AND cancer patient	1
	Enfermería Y paciente oncológico	3	Nursing AND cancer patient	4
	Escucha activa Y paciente oncológico	0	Active listening AND cancer patient	6
	Comunicación Y cáncer ginecológico	2	Communication AND gynecological cancer	3
	Necesidad de comunicación Y cáncer ginecológico	2	Need for communication AND gynecological cancer	3
SciELO	Comunicación Y paciente oncológico	1	Communication AND cancer patient	3
	Enfermería Y paciente oncológico	0	Nursing AND cancer patient	5
	Escucha activa Y paciente oncológico	0	Active listening AND cancer patient	1
	Comunicación Y cáncer ginecológico	0	Communication AND gynecological cancer	5
	Necesidad de comunicación Y cáncer ginecológico	1	Need for communication AND gynecological cancer	4

Fuente: Elaboración propia.

Las combinaciones empleadas en español fueron: comunicación Y paciente oncológico, Enfermería Y paciente oncológico, escucha activa Y paciente oncológico, comunicación Y cáncer ginecológico, necesidad de comunicación Y cáncer ginecológico. Y en inglés: communication AND cancer patient, nursing AND cancer patient, active listening AND cancer patient, communication AND gynecological cancer, need for communication AND gynecological cancer.

Como criterios de inclusión se consideraron:

- Artículos relacionados con la temática planteada.
- Publicados a partir del año 2008.

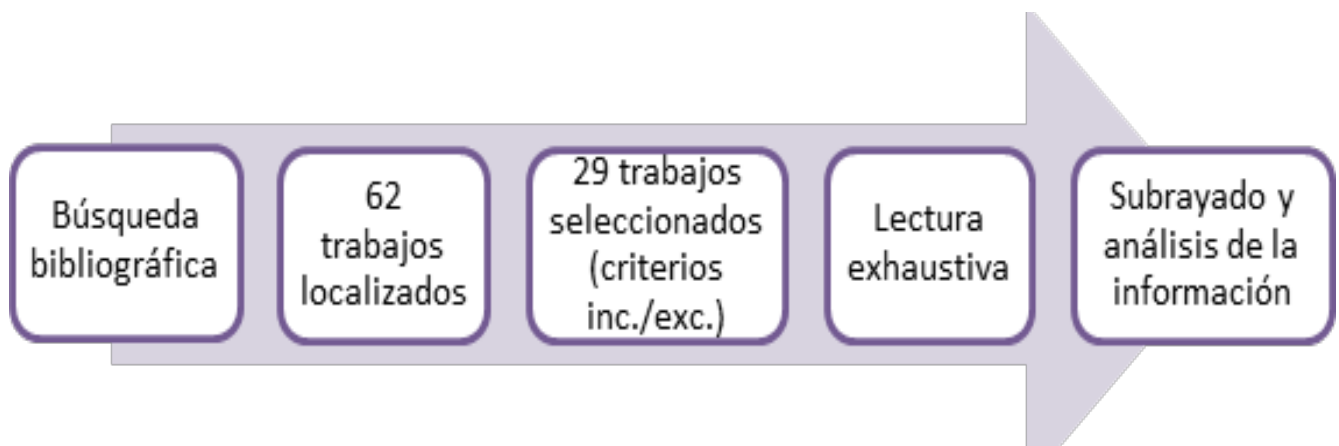
Los criterios de exclusión fueron:

- Investigaciones redactadas en idiomas diferentes al español o al inglés.
- Aquellas que no estaban disponibles a texto completo.

En total se localizaron 62 artículos, de cuales fueron seleccionados 29 por su mayor grado de pertinencia y adecuación con el tema, con los objetivos planteados y por cumplir los criterios de inclusión y exclusión indicados previamente. El resto de estudios fueron descartados por no cumplir dichos requisitos.

No obstante, hubo dos estudios anteriores a la fecha indicada que se incluyeron en esta revisión, debido a que eran especialmente relevantes en relación con el tema tratado. Estos fueron los elaborados por Van-der, Quiles & Quiles (2006) y por Naranjo & Ricaurte (2006).

Se realizó una lectura exhaustiva de los estudios seleccionados para localizar los datos más relevantes de los mismos en relación con el tema a estudio. En la Figura 2 se puede observar el proceso que se siguió con cada artículo.



**Figura 2.** Diagrama de flujo del proceso de selección de artículos. Fuente: Elaboración propia.

## Resultados y Discusión

Con el fin de facilitar la presentación de los resultados, se va dando respuesta a los objetivos que se plantearon con anterioridad en el estudio en función de la bibliografía encontrada.

### ***La necesidad de escucha activa en los profesionales de Enfermería***

Una escucha activa eficiente es un eslabón fundamental para crear una relación de ayuda con la persona, en este caso con el paciente, ya que dependiendo de la forma en la que establezcamos la comunicación, tendrá un afrontamiento de la enfermedad efectivo o inefectivo (Maldonado, 2012). Según el estudio de Subiela, Abellón, Celdrán, Manzanares & Satorres, (2014) el 75,4% de los pacientes entrevistados conoce el nombre del médico y solo el 37,4% de los pacientes conoce el nombre del enfermero, a pesar de ser el profesional de Enfermería quien pasa más tiempo con el paciente.

El personal de Enfermería intercambia experiencias con los pacientes, propiciándose un ambiente de confianza y tranquilo, que estabiliza su estado emocional, generando así la estancia de la paciente en el hospital más amena. Pero para que el mensaje que transmite Enfermería a la paciente sea entendido de forma correcta, se debe establecer una relación de ayuda para que el mensaje sea entendido en su totalidad (Ramírez & Müggenburg, 2015).

El profesional enfermero reconoce las dificultades de comunicación con los pacientes, especialmente con los familiares, ya que ellos mismos afirman una falta de formación adecuada para resolver los conflictos comunicativos con el paciente-familia en el día a día. Las dificultades que más destacan son: la falta de adiestramiento en materia de comunicación, dificultades del medio y del entorno, el tipo de paciente y las características de la enfermedad (Noreña, Cibanal & Alcaraz, 2016). Palomo & Palomo (2016) en su estudio destacan que el personal enfermero posee unas habilidades comunicativas para que el paciente, se pueda sentir acogido y escuchado por parte de un profesional de la salud.

Las intervenciones de Enfermería van encaminadas a unos cuidados especializados, con especial énfasis en la relación enfermera-paciente, para fortalecer dicha relación es necesario que el personal de Enfermería desarrolle

habilidades relacionadas con la patología del paciente, así estará más actualizada, confeccionando un ambiente de confianza mutua entre el paciente y los profesionales enfermeros. Así mismo, la comunicación con el paciente favorecerá una relación de ayuda con cuidados holísticos a cada uno de sus pacientes (Camarena, Hernández & Dolci, 2016).

El profesional de Enfermería debe adoptar una actitud empática basada en una escucha activa eficaz. Según el estudio publicado por Noreña, Cibanal y Alcaraz, (2010) señala que la comunicación en el hospital es deficiente, siendo el profesional de Enfermería el principal receptor de confianza, de dudas y preguntas sobre la información que recibe el paciente en su proceso de diagnóstico de la enfermedad, por lo que deben de formarse estos profesionales para adquirir habilidades de escucha activa.

### ***Describir la necesidad de comunicación entre las mujeres con cáncer ginecológico y el personal de enfermería en fases de diagnóstico y tratamiento***

Las pacientes con cáncer ginecológico, al igual que cualquier paciente oncológico, pasa por las fases de: síntomas, diagnóstico, tratamiento y resultados. En dichas pacientes, estas etapas están caracterizadas por dudas e incertidumbres, englobado en ansiedad y miedo. Es por ello, que necesitan un abordaje multidisciplinar, con apoyo de todo el profesional sanitario (Álvarez et al., 2015).

En el estudio de Noreña, Cibanal & Alcaraz, (2010), los profesionales de Enfermería afirman que conocen y aplican diferentes técnicas de comunicación con los pacientes en su práctica diaria, a pesar de que, estas técnicas no han sido aprendidas a través de la Universidad donde estudiaron la carrera, si no, mediante cursos y formación comunicativa, ya que, los planes de estudios no incluyen ninguna asignatura relacionada con la comunicación o no está en los contenidos de los programas de las asignaturas.

La figura del psicólogo esta integrada dentro del equipo multidisciplinar como un miembro más del mismo, con tareas y funciones diferenciadas, con apoyo y coordinación del resto de integrantes. La especialidad que se encarga de la ayuda mental al paciente con un tipo de enfermedad oncológica, es la psicooncología, aunque, en la mayoría de hospitales públicos su acceso es muy complicado ya que el paciente tiene que presentar unas características específicas. Muchas veces, esta función, es delegada al personal de Enfermería, (Rojas et al., 2017), a pesar de que el estudio realizado por Noreña, Cibanal

y Alcaraz, (2010) ha demostrado que la formación de los futuros enfermeros en comunicación es deficiente para llevar a cabo una buena relación entre estos profesionales sanitarios con el paciente y la familia.

Las pacientes que llegan con un cáncer ginecológico con diagnóstico presente o futuro, necesitan del apoyo psicológico del personal sanitario para poder abarcar todas las etapas que tiene una enfermedad: síntomas, proceso de diagnóstico, tratamiento y/o el después de la enfermedad. Es por todo esto, la importancia de que el personal de Enfermería tenga habilidades de comunicación, como afirman Silverman, Kurtz & Draper, (2016) concordando a su vez con Mesas & Álvarez, (2017) que destacan que es el personal de Enfermería el encargado de brindar ese apoyo emocional a estas pacientes, a través de una comunicación verbal, no verbal y una escucha activa efectiva.

Los enfermeros deberán realizar una comunicación eficaz y completa, basada en: respetar los silencios, actitud empática, cercanía, recalcar a la paciente que no está sola en ningún momento de este proceso, dejar hablar a la paciente, ser asertivo, atender a la totalidad del mensaje, fijarse en el lenguaje no verbal... El personal de Enfermería deberá crear un clima de confianza y conducirá la conversación, para ello, es útil resumir, preguntar, usando siempre un lenguaje sencillo y comprensible, minimizando las reacciones negativas de la paciente (Martínez & Ibañez, 2016).

### ***Determinar recomendaciones primordiales para una comunicación y escucha activa ante la paciente oncológica***

Finalmente damos respuesta al tercer objetivo con el estudio de Obregón (2012), el cual afirma que la comunicación terapéutica es el proceso por el cual el profesional de Enfermería establece una relación con el paciente y para que sea efectiva dicha comunicación, es importante tener en cuenta características como: la edad, sexo, nivel cultural, nivel educativo, nivel socioeconómico y religión. El estudio de Domínguez, Expósito, Barranco & Pérez (2007) destaca que a pesar de conocer la importancia de la formación a los profesionales sanitarios sobre habilidades emocionales y de comunicación, en los hospitales españoles existe una gran escasez de actividades de formación, donde los profesionales enfermeros se encuentran ante situaciones relacionadas con las pacientes oncológicas que no saben hacerles frente.

Un buen sistema de comunicación y escucha activa, puede ayudar a mejorar síntomas, como el estado emocional y el dolor, y en general la calidad de vida. La comunicación entre pacientes y profesionales de la salud, ayuda al paciente a

determinar sus preferencias en los cuidados de salud, es por ello, que se tiene que tener en cuenta las necesidades de las pacientes con relación a la comunicación (Street, Elwyn & Epstein, 2012). Según el estudio de Naranjo & Ricaurte, (2006), estas son algunas propuestas para fortalecer y mejorar la comunicación con los pacientes

- Se debe enseñar en las aulas de formación de futuros enfermeros, no solo conceptos teóricos, si no principios éticos y valores morales, que hagan de Enfermería una profesión humanizada. Por ello, se establecerá una relación enfermera-paciente, cálida y empática, en la que la paciente se sienta prioritario para el personal enfermero.

- Proporcionar apoyo emocional y físico al paciente, brindándole un trato cordial, cercano, creando confianza, tranquilidad, comodidad, dejando a la paciente que exprese en todo momento sus sentimientos y emociones.

- Dejar hablar, posibilitar el diálogo, trabajar con humildad y sencillez, ponerse en el lugar del otro, realizar una escucha activa, respetar los silencios ya que son necesarios, escuchar con las manos y la mirada...

- Y, por último, llamar al paciente por su nombre, respetar su intimidad y su libertad de expresión y decisión.

Dentro del proceso de dar la información al paciente, se debe tener presente algunas consideraciones que son clave para una comunicación eficaz (Valverde, 2015) (Tabla 2).

**Tabla 2.** Características del proceso de información.

Características del proceso de información
Adecuar el lugar donde se informa
Explorar qué sabe el paciente
Informar con lenguaje claro y de la forma más delicada posible
No usar palabras tóxicas
Favorecer la escucha activa
Dejar que el paciente exprese sus emociones
Valorar que la información ha sido recibida correctamente
Mostrar apoyo leal

Fuente: Elaboración propia.

Enfermería es considerada por los pacientes como la pieza que encaja en su puzzle, ya que, con ellos pueden manifestar sus dudas y temores, además de resolver sus demandas de información. En las guías de práctica clínica en el paciente oncológico, vienen soluciones a los problemas técnicos de Enfermería y Medicina, pero no queda delimitado el ámbito de la psicooncología en Enfermería (Martínez, 2015).

## Conclusiones

El personal de Enfermería, que realiza la práctica diaria con pacientes diagnosticadas de cualquier tipo de cáncer ginecológico, debe establecer una buena relación de comunicación y escucha activa, para así, aliviar los síntomas psicológicos de las pacientes oncológicas. El profesional sanitario establece una relación con la paciente y familia basada en la escucha activa, sensibilidad y comprensión, proporcionando una visión completa de sus necesidades; respetar los silencios y que la paciente vea que tiene apoyo en todo el camino de la enfermedad oncológica mejorará su calidad de vida física y mental.

La necesidad de comunicación radica, en que las pacientes oncológicas, en fases de diagnóstico y tratamiento, tienen necesidades de información, como el conocimiento de esta nueva enfermedad, efectos del tratamiento y solventar las dudas y miedos al respecto. Hay que tener en cuenta, que una adecuada información a las pacientes mejora los resultados psicosociales disminuyendo síntomas de ansiedad, estrés y depresión.

Los profesionales enfermeros reconocen la dificultad que supone la comunicación con los pacientes, y más aún con los familiares, y, la carencia que tienen los profesionales en cuanto a realizar una comunicación y escucha activa eficaz. Es, por tanto, una asignatura pendiente para el profesional de Enfermería, y tiene la obligación de formarse en temas de comunicación con la paciente dentro y fuera del ámbito laboral, para así, realizar un abordaje completo.

Las mujeres diagnosticadas de un tipo de cáncer ginecológico, acuden al profesional sanitario que consideran más cercano, para buscar información, sentirse escuchadas y superar los síntomas psicológicos apropiados de dicha enfermedad. Es por todo lo mencionado anteriormente, la importancia de que el profesional de Enfermería se forme y adquiera habilidades de comunicación, para ayudar a estas mujeres, desbordadas ante una nueva vida a la que se enfrentan. El profesional enfermero, mediante formación, obtendrá una serie de recomendaciones primordiales para un abordaje completo en la comunicación y escucha activa con los pacientes, y en determinadas situaciones a las que se enfrenta ante el paciente oncológico.

Como limitaciones de estudio, se resalta la necesidad de analizar un mayor número de artículos científicos para futuras investigaciones dentro de la comunicación y escucha activa de los profesionales de Enfermería en las pacientes con cáncer ginecológico.

## Referencias Bibliográficas

Aldana, J. (2013). Propuesta de un programa educativo para la relación de ayuda a pacientes de nuevo ingreso con cáncer de mama del instituto de oncología y hematología de la universidad central de Venezuela. Trabajo presentado como requisito parcial para optar a al Título de Licenciado en Enfermería, Facultad de Medicina, Caracas, Venezuela.

Álvarez Martínez, M. C., Martínez Rabadán, M., Pina Díaz, L.M., Guillén Pérez, F., Bernal Barquero, M., García Díaz, S., ... Illán Noguera, C.R. (2015). El enfermero como apoyo imprescindible en la relación del paciente oncológico con la enfermedad. *Enfermería docente*, 1(103), 3-4.

Bulechek, G. M. (2009). Clasificación de intervenciones de enfermería (NIC). Elsevier Health Sciences.

Camarena, E.R., Hernández, F.T., & Dolci, G. F. (2016). La comunicación humana y su relación con la queja médica. *Revista conamed*, 16(3).

Céspedes, N., & Aparicio, C. (2017). Depression and quality of life in women with cervical cancer at the Regional Hospital of Encarnación. *Del nacional*, 9(2), 32-45.

Domínguez-Nogueira, C., Expósito-Hernández, J., Barranco-Navarro, J., & Pérez-Vicente, S. (2007). Dificultades en la comunicación con el paciente de cáncer y su familia: la perspectiva de los profesionales. *Revista de Calidad Asistencial*, 22(1), 44-49.

González, C. A. (2014). La comunicación terapéutica usuario-enfermera en las consultas de atención primaria. *RqR Enfermería Comunitaria*, 2(2), 82-92.

Hsu, C., Phillips, W. R., Sherman, K. J., Hawkes, R., & Cherkin, D. C. (2008). Healing in primary care: a vision shared by patients, physicians, nurses, and clinical staff. *The Annals of Family Medicine*, 6(4), 307-314.

Lefkowitz, C., & Solomon, C. (2016). Cuidados Paliativos en Ginecología y Obstetricia. *Obstet Gynecol*, 128, 1403-20.

Mallinger, J. B., Griggs, J. J., & Shields, C. G. (2005). Patient-centered care and breast cancer survivors' satisfaction with information. *Patient education and counseling*, 57(3), 342-349.



- Maldonado, A. D. A. (2012). La comunicación en la relación de ayuda al paciente en enfermería: saber qué decir y qué hacer. *Revista Española de Comunicación en Salud*, 3(2), 147-157.
- Martínez, M. Á. M., & Ibañez, L. M. (2016). La habilidad de comunicar: caminando hacia el paciente= The skill of communicating: walking toward the patient. *Revista Española de Comunicación en Salud*, 158-166.
- Mesas, A. I. A., & Álvarez, M. T. G. (2017). Comunicación efectiva entre enfermeros y pacientes oncológicos adultos en el ámbito hospitalario. *ENE, Revista de Enfermería*, 11(2).
- Naranjo, I. C., & Ricaurte, G. P. (2006). Communication with patients. *Investigación y educación en enfermería*, 24(1), 94-98.
- Noreña, A. P., Cibanal L. J., & Alcaraz, N. M. (2016). La interacción comunicativa en el cuidado de la salud=The communicative interaction in healthcare. *Revista Española de Comunicación en Salud*, 113-129.
- Obregón, R. (2012). Un panorama de la investigación, teoría y práctica de la comunicación en salud. *Folios*, (23), 13.
- Oncoguía, S. E. G. O. (2010). *Guías de práctica clínica en cancer ginecológico y mamario*. Madrid: Publicaciones SEGO.
- Palomo, Á. D. C., & Palomo, L. D. C. (2016). Introducción a las técnicas de comunicación terapéuticas y no terapéuticas en enfermería. *Revista Española de Comunicación en Salud*, 133-146.
- Pontes, A. C., Leitão, I. M. T. A., & Ramos, I. C. (2008). Comunicação terapêutica em enfermagem: Instrumento essencial do cuidado. *Rev.Bras.Enferm*, 61(3), 312-318.
- Prieto, O. (2016). Comunicación sanitaria del profesional enfermero en mujeres con cáncer de mama. *Revista Española de Comunicación en Salud*, 7(1).
- Ramírez, P., & Müggenburg, C. (2015). Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. *Enfermería universitaria*, 12(3), 134-143.
- Rojas, O., et al. (2017). Psicooncología en el hospital general. alcances en depresión y cáncer. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 28(3), 450-459.
- San Martín, C. (2008). Diversidad funcional del silencio en situación comunicativa: emergencia del silencio como marcador reflexivo en los mensajes infantiles. *Anuario de psicología*, 39(2).
- Sanz, J. R., Luna, C. K., Cotera, F. Á. U., & Comunicación, G. (2011). Aspectos clave de la comunicación no verbal en la consulta. FMC-Formación Médica Continuada en *Atención Primaria*, 18(7), 401-409.
- SEOM. (Ed.). (2016). Las cifras del cáncer en España. SEOM, Sociedad Española de Oncología Médica.
- Silverman, J., Kurtz, S., & Draper, J. (2016). Skills for communicating with patients. CRC Press.
- Street, R. L., Elwyn, G., & Epstein, R. M. (2012). Patient preferences and healthcare outcomes: an ecological perspective. *Expert review of pharmacoeconomics & outcomes research*, 12(2), 167-180.
- Subiela, J. A., Abellón, J., Celdrán, A. I., Manzanares, J. Á., & Satorres, B. (2014). La importancia de la Escucha Activa en la intervención Enfermera. *Enfermería Global*, 13(34), 276-292.
- Valverde, J. J. I. (2015). Guía clínica de comunicación en oncología. Desclée De Brouwer.
- Van-der, H., C. J., Quiles, M., & Quiles, S. (2006). Técnicas de comunicación para profesionales de enfermería. Conselleria de Sanitat.
- Vidal, R.B, Adamuz, J.T, & Feliu, P.B. (2009). Relación terapéutica: el pilar de la profesión enfermera. *Enfermería global*, (17), 1-8.