

# 10 consejos para tener una comunicación efectiva con pacientes mayores

¿Qué encontrarás en este artículo?

¿A quién va dirigido?

Consejos que permitan a los colaboradores de organizaciones de atención médica, tener una comunicación efectiva con personas mayores

Nexa Organización, Nexa EDU, Nexa, Nexa Nightingale

Fecha de publicación: 31 de enero 2022

La comunicación efectiva entre los proveedores de salud y sus pacientes facilitan resultados positivos. Cuando se atiende a pacientes mayores, esto podría implicar atender ciertas cuestiones.

Los pacientes mayores pueden tener múltiples afecciones, como pérdida auditiva, discapacidad visual, demencia o enfermedad de Alzheimer. Además, es posible que los colaboradores de atención médica deban abordar temas delicados, como la atención al final de la vida.

Al tratar a personas mayores, es importante no hacer suposiciones sobre las capacidades de los pacientes y tomarse el tiempo para comprender sus condiciones y circunstancias que son únicas para cada uno de ellos; los pacientes pueden o no sufrir deficiencias relacionadas con la edad.

Varios consejos para el cuidado de pacientes de edad avanzada pueden ayudar a las enfermeras

especializadas en gerontología para adultos a atender de manera efectiva a sus pacientes. Las personas interesadas en convertirse en enfermeras practicantes, gerentes de servicios médicos o de salud, responsables de enfermería o enfermeras investigadoras deben considerar obtener una Maestría para prepararse para sus futuras especialidades.

## 10 consejos esenciales que las expertas comparten para el cuidado de pacientes mayores

Si bien los siguientes 10 consejos para el cuidado de pacientes de edad avanzada pueden parecer lentos, pueden producir beneficios significativos a largo plazo en resultados positivos para los pacientes.

### Consejo 1: comience con el lenguaje corporal correcto

Una posición sentada directamente frente al paciente/acompañante mejora la comunicación al reducir las distracciones y enviar el mensaje

de que el colaborador se ha centrado completamente en el paciente/acompañante.

Mantener el contacto visual también es importante, porque llama su atención y ayuda a los pacientes/acompañante a descifrar las señales faciales.

### **Consejo 2: ejercita la paciencia**

Los colaboradores deben tener paciencia al tratar a las personas mayores.

A veces, tienen que repetir los puntos de conversación varias veces antes de que el paciente / acompañante comprenda completamente el mensaje.

Si la comunicación requiere demasiadas repeticiones, los colaboradores deben reducir la velocidad de su discurso y hablar más claro y lento hasta que el paciente/acompañante pueda entender. Los pacientes mayores pueden tardar más en reaccionar durante las conversaciones.

### **Consejo 3: Muestre el debido respeto**

Si bien muchos han escuchado la frase “**respeto a tus mayores**”, el sentimiento resulta indispensable durante el tratamiento.

Los colaboradores deben recordar que los pacientes/acompañantes mayores pueden tener opiniones diferentes sobre temas varios. Es importante reconocer las variadas experiencias que ofrecen las personas mayores.

Este reconocimiento puede ayudar a cerrar las brechas generacionales durante la comunicación.

### **Consejo 4: Practica la escucha activa**

Al tratar a personas mayores, es importante escuchar activamente sus palabras y recordar que ambas partes pueden tener dificultades para expresarse ideas entre sí.

Los colaboradores también deben usar el lenguaje corporal, por ejemplo expresar afirmación o negación con la cabeza. Si el colaborador no puede entender lo que un paciente/acompañante está tratando de decir, debe hacer preguntas aclaratorias.

### **Consejo 5: Construya una relación**

Para construir una relación con el paciente, las organizaciones de salud deben asegurarse de que todos los colaboradores lleven a cabo interacciones positivas.

Esto se debe de dar con cada colaborador que se encuentra con pacientes/acompañantes presentándose adecuadamente y descubriendo las preferencias de nombre de los pacientes.

Expresar los nombres preferidos de los pacientes varias veces crea un aire de familiaridad y sienta las bases para que los pacientes participen en la planificación del bienestar. Una buena relación también deja a los pacientes/acompañantes con una impresión general positiva de la organización.

### **Consejo 6: muestra sinceridad**

Durante las visitas, los colaboradores de atención deben hacer preguntas apropiadas sobre las condiciones de vida y los círculos sociales de los pacientes.

Es fundamental que los colaboradores de atención comprendan el papel que juega la cultura y las creencias de un paciente/acompañante en el tratamiento.

Esta comprensión facilita la toma de decisiones compartida. Además de la alfabetización cultural, es importante evitar suposiciones de edad al ofrecer recomendaciones.

### **Consejo 7: Reconozca los desafíos sensoriales**

Las distracciones, como los acompañantes de los pacientes, las deficiencias cognitivas o la pérdida de la audición, pueden dificultar la comunicación.

Casi un tercio de las personas mayores de 65 años tienen problemas de audición, y una cuarta parte de las personas mayores de 75 años reportan problemas de visión en adultos mayores en la Unión Americana.

Las dolencias afectan a cada paciente de manera diferente y en diversos grados. Es importante que los colaboradores tengan presente estas condiciones en su contexto de trabajo.

### **Consejo 8: Asegure la comodidad**

La comodidad física es importante tanto para los pacientes como para sus acompañantes. El alivio del malestar físico reduce las distracciones durante el tratamiento.

Mantener la comodidad de los pacientes mayores puede resultar difícil, especialmente para aquellos con múltiples enfermedades.

Los colaboradores de atención médica pueden garantizar la comodidad del paciente con gestos simples, como ofrecer una manta o un suéter a los pacientes que tengan frío por ejemplo.

### **Consejo 9: Use un lenguaje sencillo**

A medida que los pacientes envejecen, su fisiología cambia considerablemente. Los clientes mayores pueden comenzar a perder la audición, la vista o la memoria a corto o largo plazo, y esto cambia la forma en que absorben y procesan la información.

El uso de un lenguaje sencillo facilita que los pacientes entiendan nuevos conceptos o reafirmen la información.

### **Consejo 10: muestra empatía**

La empatía sincera genera una buena relación. Los pacientes deben sentir que los colaboradores de atención médica entienden y se identifican con sus preocupaciones.

Para comunicar este sentimiento, los colaboradores pueden relatar cómo se sentirían en circunstancias similares al comunicar información no deseada.

Tal comunicación honesta y abierta muestra que los colaboradores de atención médica reconocen las dificultades del paciente/colaborador y realmente se preocupan por sus circunstancias.

Las fallas en la comunicación pueden producir resultados contraproducentes o hacer que el tratamiento fracase por completo.

Los colaboradores tratarán a los pacientes mayores con más frecuencia a medida que más personas superen los 65 años.

Al tratar a cada persona mayor como un individuo, los colaboradores de atención médica pueden disolver los estereotipos de edad y producir resultados positivos.

### **Finalmente**

Dado que los estudios indican que las personas están viviendo más, existe una necesidad crucial de colaboradores que puedan brindar atención médica de alta calidad a las personas mayores.

Por ello las organizaciones de atención médica deben de preparar a sus colaboradores con capacitación y certificaciones ad hoc al perfil de estos pacientes y sus acompañantes.

#### **Trabajos citados**

College, R. (2016). 10 Tips for Nurses to Effectively Communicate with Elderly Patients. *Regis College, Maestría en Ciencias en Enfermería*.