

## Las mejores habilidades y estrategias de comunicación de las enfermeras

¿Qué encontrarás en este artículo?

¿A quién va dirigido?

Documento que comparte algunas habilidades que deben de trabajar las enfermeras para comunicarse con los pacientes

Nexa Nightingale, Nexa EDU, Nexa Organización.

Fecha de publicación: 17 de febrero 2022.

Las habilidades de comunicación de las enfermeras deben centrarse en la experiencia del paciente, la educación y la creación de conexiones más allá de la TI de salud complementaria.

En los centros de atención médica, las enfermeras se pueden encontrar en casi todas partes: **en las evaluaciones de pacientes, en las estaciones de enfermería y, lo que es más importante, con el paciente en la sala de examen o al lado de la cama.**

Las enfermeras están en la primera línea de atención al paciente, lo que hace que las habilidades de comunicación de las enfermeras sean esenciales para una experiencia positiva.

La comunicación enfermera-paciente es importante porque es uno de los dominios principales en las encuestas. Los pacientes responden preguntas sobre si la enfermera los trató con cortesía y respeto, los escuchó

atentamente y les explicó los conceptos con claridad.

Los puntajes altos de las encuestas son importantes para la reputación de una organización y algunos modelos de reembolso.

Los componentes de comunicación de la puntuación en las encuestas destacan los dos objetivos principales en la comunicación enfermera-paciente:

- Crear una experiencia del paciente positiva, cálida y compasiva
- Crear una participación significativa del paciente y brindar educación con sus consejos

Sin embargo, alcanzar estos objetivos no siempre es fácil, especialmente cuando las nuevas tecnologías se infiltran en la relación enfermera-paciente.

Aunque la tecnología de la salud ofrece muchas ventajas para la atención al paciente, también

puede restar valor a las relaciones enfermera-paciente.

Mientras tanto, los problemas y la escasez de mano de obra dificultan que las enfermeras pasen suficiente tiempo para forjar relaciones profundas con sus pacientes. Eso puede contribuir tanto a una menor satisfacción del paciente como al agotamiento de las enfermeras.

Pero al utilizar estrategias de comunicación dirigidas, las enfermeras pueden superar estas barreras.

En particular, las habilidades de comunicación deben centrarse en:

- Conexión interpersonal
- Educación del paciente
- Tecnologías de participación del paciente

El uso de estrategias de comunicación de enfermería que enfatizan esos puntos puede ayudar a los profesionales de la salud a satisfacer las necesidades clínicas y emocionales de sus pacientes mientras cumplen con sus otras demandas laborales.

### **Establecer conexiones personales**

La comunicación enfermera-paciente está anclada en sólidas relaciones interpersonales. Las relaciones significativas permitirán a las enfermeras llevar a cabo su trabajo clínico más fácilmente mientras mantienen a los pacientes comprometidos con su atención.

Pero ser enfermera no es fácil, ya que las enfermeras se enfrentan a cargas de pacientes

complejas y flujos de trabajo abarrotados. Puede ser un desafío para las enfermeras encontrar tiempo para construir relaciones interpersonales con los pacientes entre sus deberes clínicos y otras demandas laborales.

**“Todo el mundo quiere hacer eso”**, dijo Christy Dempsey, MSN, CNOR, CENP, anteriormente directora de enfermería de Press Ganey y ahora directora de experiencia, durante una entrevista anterior.

“El retroceso siempre se trata de no tener tiempo. Las enfermeras dicen: **“Debe estar bromeando si cree que puedo pasar de 15 a 20 minutos con cada paciente”**.”

Sin embargo, algunas investigaciones han indicado que pequeños cambios en los flujos de trabajo existentes pueden ayudar a eludir esas limitaciones de tiempo.

### **Haciendo conexión física**

Sentarse al lado de un paciente mientras habla, incluso por un breve período, puede ayudar a mejorar los puntajes de satisfacción del paciente, por ejemplo. Un estudio de 2017 encontró que las enfermeras que pidieron sentarse junto a sus pacientes mientras hablaban mejoraron los puntajes de satisfacción del paciente del hospital del percentil 9 al percentil 43.

Encontrar puntos en común a través de la comunicación con el paciente

Dempsey ha reducido su propia estrategia de comunicación a unos 56 segundos, una línea de

tiempo que todas las enfermeras deberían poder seguir, dijo.

Dempsey comienza preguntando a los pacientes cómo prefieren que los llamen, sobre su familia y sobre lo que les gusta hacer en su vida diaria.

Al recopilar información anecdótica sobre sus pacientes, Dempsey casi siempre puede establecer una conexión.

**“En verdad, no hay ni seis grados de separación entre nosotros”, dijo. “Siempre podemos encontrar algo en común que hará una interacción personal. Cuando estoy lista para concluir esa interacción, siempre concluyo con esa conexión”.**

#### **Uso de la escucha activa para personalizar la atención al paciente**

Las enfermeras y otros expertos en atención médica han estado buscando la clave para un encuentro con el paciente de calidad que también se ajuste a los flujos de trabajo.

En la Universidad de Virginia, la investigadora Claudia Allen, JD, PhD, desarrolló el método Background, Affect, Trouble, Handling, and Empathy (BATHE), diseñado para tomar solo cinco minutos.

BATHE utiliza conversaciones abiertas entre pacientes y enfermeras para construir relaciones sólidas que a menudo pueden ir más allá de las necesidades clínicas.

Comprender quién es el paciente como persona ayuda a la enfermera a conectarse con el y

hacer que se sienta más cómoda durante un encuentro de atención potencialmente complicado.

**“La intervención invita al paciente a hablar sobre lo que sea importante para él o ella”,** escribieron Allen y sus colegas en un artículo en Family Medicine.

Comprender las necesidades y preocupaciones de los pacientes permite a las enfermeras orientar sus estrategias clínicas y de comunicación hacia las preferencias específicas de los pacientes.

**“En entornos ambulatorios, se ha descubierto que BATHE mejora la satisfacción del paciente sin aumentar significativamente el tiempo dedicado por visita al consultorio”,** agregó el equipo de investigación.

#### **Uso de la comunicación para apoyar la seguridad del paciente**

Ser un médico atento es importante para la experiencia general del paciente porque es fundamental para reducir los daños evitables al paciente y respaldar la seguridad del paciente.

Cuando una enfermera sabe escuchar y controla con frecuencia a sus pacientes, puede reducir la angustia tanto física como emocional.

Por ejemplo, una enfermera que realiza rondas periódicas puede consultar a un paciente que acaba de someterse a una cirugía de cadera y necesita algo del otro lado de la habitación. La enfermera puede obtener el objeto para el

paciente en lugar de arriesgarse a que el paciente se caiga.

De manera similar, una enfermera que está atenta puede comprender las preocupaciones y temores de un paciente sobre un procedimiento. La paciente puede resistirse al reemplazo de cadera porque está nerviosa por los efectos secundarios adversos, por ejemplo.

Cuando una enfermera puede identificar las preocupaciones del paciente, puede ayudar a aliviar los temores y crear una mejor experiencia.

### **Uso de habilidades de comunicación para apoyar la educación del paciente**

Además de formar conexiones con los pacientes, las enfermeras están a cargo de garantizar que ellos comprendan y, por lo tanto, participen en sus planes de atención.

En 2018, la Academia Estadounidense de Enfermería reafirmó la educación del paciente como una parte central del trabajo de enfermería.

“La alfabetización en salud es un precursor de la salud y el logro de una cultura”, escribió el grupo en su resumen de políticas de ese año. “El empoderamiento, el compromiso, la activación y los resultados de salud maximizados del paciente no se lograrán a menos que la garantía de la alfabetización en salud se aplique universalmente para cada paciente, cada vez, en cada encuentro y en todos los entornos de atención médica”.

Y los datos han confirmado que la educación del paciente dirigida por enfermeras tiene sus beneficios. Una revisión de la literatura de 2019 en la revista *The Gerontologist* reveló que las enfermeras que encabezan los esfuerzos de educación del paciente entre los adultos mayores pueden respaldar una mejor satisfacción del paciente y mejores resultados de calidad clínica.

Las estrategias de comunicación de las enfermeras deben tener en cuenta estas responsabilidades de educación del paciente.

### **Utilización de la enseñanza del paciente para su educación**

Durante la reeducación, las enfermeras deben pedir a los pacientes que repitan un concepto, un conjunto de instrucciones u otra información de salud con sus propias palabras.

Esto ayuda a los pacientes a sintetizar la información y ayuda a los proveedores de salud a confirmar si los pacientes realmente entendieron el intercambio de información.

Las organizaciones pueden comenzar a desarrollar habilidades de enseñanza mediante la creación de un equipo de liderazgo o la identificación de un campeón de la iniciativa, dijo la Agencia para la Investigación y la Calidad de la Atención Médica (AHRQ) en una guía sobre el tema.

Ahora, las organizaciones deben comenzar la capacitación del personal.

La capacitación debe resaltar los objetivos de la retroalimentación del paciente, así como indicaciones de ejemplo para la estrategia (es decir, "Solo para estar seguro, de que estamos en la misma página. ¿Puede decirme..." o "Quiero para asegurarse de que expliqué las cosas con claridad. ¿Me puede explicar...").

Las organizaciones también deben educar a los pacientes sobre la táctica de enseñanza. Las enfermeras deben enfatizar que la estrategia no es una prueba o un juicio del paciente.

En cambio, la retroalimentación del paciente es una herramienta para medir la comprensión del paciente y ayudar a las enfermeras a determinar dónde necesitan explicar mejor un concepto.

“La comunicación efectiva es el primer paso de un médico para ayudar a un paciente con un problema de salud”, dijo la AHRQ en la guía. “La técnica de enseñanza basada en la evidencia puede ser la puerta de entrada a una mejor comunicación y una mejor comprensión, en última instancia, puede mejorar los resultados de los pacientes”.

La retroalimentación también es una parte importante de la educación de la familia y los cuidadores. Las enfermeras deben asegurarse de que los cuidadores o familiares estén bien informados sobre las necesidades de salud del paciente para ayudarlo posterior a la alta.

Teniendo en cuenta la alfabetización en salud del paciente.

Las enfermeras, al igual que otros médicos, también deben asegurarse de conocer a los pacientes con el nivel adecuado de alfabetización en salud.

Tener en cuenta el nivel de comodidad de un paciente con los conceptos de salud ayudará a la enfermera a evaluar mejor cómo debe hablar con el paciente.

De acuerdo con una guía de la Universidad de Bradley sobre educación del paciente, las mejores prácticas incluyen:

- **Uso de lenguaje básico:** proporcione explicaciones de terminología médica compleja.
- **Hablar a un ritmo medido.** Hablar demasiado rápido podría impedir que los pacientes siguieran la conversación e interrumpir con algunas preguntas de los pacientes.
- **Hacer preguntas al paciente.** Esto significa utilizar la enseñanza del paciente o simplemente preguntar si tiene alguna duda o comentario.
- **Tomarse el tiempo para preguntarle a la paciente** si tiene preguntas sobre la información transmitida, en lugar de dejar que la paciente hable.

Las enfermeras también pueden consultar cualquier material de educación para pacientes impreso o digital disponible.

Cada vez más, las organizaciones de atención médica están invirtiendo en recursos de

educación del paciente en línea a los que las enfermeras pueden derivar a los pacientes.

### Enfermera navegante

La TI de la salud juega un papel importante en el apoyo a una sólida comunicación entre enfermera y paciente.

El uso de tabletas junto a la cama, botones digitales de llamada a enfermeras y herramientas de rondas digitales ha ayudado a las enfermeras a asistir a los pacientes que lo necesitan.

La digitalización de los sistemas de educación del paciente también ha sido útil para simplificar y mejorar la relación enfermera-paciente.

Pero la instalación de la telesalud, que experimentó su mayor auge a principios de 2020 durante la pandemia de COVID-19, también ha roto esa relación.

Al igual que otros proveedores de atención médica, las enfermeras han tenido que explorar cómo pueden establecer la misma relación a través de la telesalud que durante los encuentros de atención en persona, desarrollando una "manera web", por así decirlo.

Esa manera en el sitio web se basa en las habilidades interpersonales que siempre han usado para conectarse con los pacientes en persona, según Jessica Dudley, MD, directora clínica de Press Ganey.

**“De hecho, creo que la capacidad de los médicos para conectarse con los pacientes de alguna manera a menudo es más fácil en el entorno de telesalud que en el entorno en persona”,** dijo Dudley durante una entrevista.

**“Los médicos realmente aprovechan sus habilidades de comunicación y tienen que concentrarse en eso y ser más intencionales porque perderán cualquiera de las señales sutiles del lenguaje corporal que obtendrían en un entorno en persona”,** explicó.

Por ejemplo, las enfermeras han aprendido a mirar la cámara web, no la imagen del paciente en sus pantallas, cuando quieren enfatizar el contacto visual. Las señales no verbales para mostrar que están escuchando, como sonreír cuando corresponde o asentir con la cabeza, también han sido efectivas.

Y, por supuesto, vestirse como corresponde ha sido clave para establecer esa buena relación incluso con las opciones de atención virtual.

Algunas enfermeras pueden tener contratiempos cuando los pacientes no quieren encender sus cámaras durante el encuentro de telesalud. Muchos pacientes tienen razones técnicas para no encender sus cámaras, como wifi o limitaciones del dispositivo.

**“De lo contrario, la barrera más grande que hemos visto para los pacientes que no quieren encender su cámara es que no están emocionados de mostrar lo que sucede en su hogar”,** explicó Dudley.



**Instituto Nexa**  
EXCELENCIA EN EXPERIENCIA DEL PACIENTE

Viniendo de un lugar de empatía, los médicos que sienten que tienen una base establecida de confianza y relación con los pacientes pueden explicar por qué tener la cámara encendida ayuda a mejorar la atención clínica que pueden brindar.

“Al final del día, esto se reduce a la relación entre el proveedor de salud y el paciente”, aconsejó Dudley. “Si pueden, los proveedores alentar a los pacientes a que enciendan su cámara y digan: ‘Aquí estoy para apoyarlos de verdad y hacer todo lo que pueda. Y hacerlo mejor si puedo verte, eso es posible, o muéstrame tus medicamentos’”.

Las enfermeras también han podido utilizar la telesalud en su beneficio. En particular, el aumento del uso de la telesalud ha ayudado a las enfermeras y otros proveedores de atención médica a ver a sus pacientes en el contexto de sus propios hogares e incluso descubrir algunos determinantes sociales de la salud, buscar seguridad alimentaria, limitaciones en la dieta o problemas de vivienda.

Las enfermeras no necesariamente deben solicitar una mirada en la despensa de un paciente o en el gimnasio de su casa, sino que deben esperar a que el paciente las deje entrar en esta parte de sus vidas.

### **Consideraciones para otras barreras de TI en salud**

Si bien la telesalud es la última consideración tecnológica para las habilidades de comunicación de las enfermeras, los

profesionales de la salud pueden enfrentarse a algunos de los mismos desafíos heredados. La presencia del EHR y la documentación digital, por ejemplo, aún podría limitar una fuerte conexión interpersonal.

Después de todo, algunos estudios han indicado que las enfermeras que se distraen con la documentación del EHR pueden ver puntuaciones más bajas de satisfacción del paciente, aunque esos hallazgos pueden ser menos importantes ahora que el EHR se ha convertido en un pilar en la práctica.

Sin embargo, las enfermeras deben continuar educando a los pacientes sobre por qué el EHR está en la habitación y cómo mejora la atención.

Además, mantener el contacto visual y compartir la pantalla del EHR puede ayudar al paciente a sentirse integrado en el encuentro de atención.

Es probable que la tecnología continúe desafiando la relación interpersonal enfermera-paciente, pero es probable que la naturaleza de esos desafíos evolucione. A medida que la telesalud continúa convirtiéndose en una parte integral del acceso a la atención del paciente, las enfermeras pueden acostumbrarse a establecer relaciones a través de una pantalla de computadora, tal como se acostumbraron al EHR en la sala de examen.

Lo que no es probable que evolucione es la importancia de una buena relación con el paciente y la experiencia en el cuidado de la

salud, y las enfermeras son parte integral de eso. Con las enfermeras al frente de la atención al paciente, será esencial que entiendan cómo brindar esa experiencia positiva a través de una buena comunicación.

Las enfermeras deberán equilibrar la compasión, la experiencia clínica y las demandas tecnológicas para crear un encuentro de atención de calidad que respalde tanto la salud como las necesidades emocionales del paciente.

**Trabajos citados**

Heath, S. (14 de febrero de 2022). Top Nurse Communication Skills and Strategies. *PEH*, 22, págs. 1-8.