

## Mejorar la comunicación de las enfermeras con una estrategia de 56 segundos

¿Qué encontrarás en este artículo?

¿A quién va dirigido?

Caso de éxito de una enfermera para tener una buena comunicación con los pacientes en los primeros 56 segundos de contacto

Nexa Nightingale, Nexa EDU, Nexa Organización

Fecha de publicación: 18 de febrero 2022.

Establecer una conexión genuina con los pacientes y mejorar la comunicación de las enfermeras no tiene por qué llevar mucho tiempo.

El uso de la comunicación de enfermería para brindar atención compasiva es de alta prioridad en el sector de la salud, especialmente considerando el impacto que las enfermeras tienen en la experiencia del paciente.

La empatía y la comunicación de las enfermeras tiene un efecto favorecedor en la satisfacción del paciente porque las enfermeras están en primera línea en la mayoría de los encuentros con los pacientes.

Las organizaciones de atención médica de todo el país están trabajando para inculcar valores de atención compasiva y conectada con sus enfermeras para mejorar la experiencia del paciente.

Sin embargo, reconocer la importancia del cuidado compasivo en enfermería puede no ser

el problema, según Christy Dempsey, directora de enfermería de Press Ganey, MSN, CNOR, CENP. Tener suficiente tiempo cuando el médico se encuentra con el paciente es una barrera para una comunicación de enfermería significativa.

“Cuando hablo de establecer una conexión con los pacientes me refiero a mantener una buena conexión y de eso nadie se opone”, dijo Dempsey en una entrevista con PatientEngagementHIT.com. “Todo el mundo quiere hacer eso. El retroceso siempre es no tener tiempo. Las enfermeras dicen: “debe estar bromeando si cree que puedo pasar de 15 a 20 minutos con cada paciente”.

Hacer la conexión con el paciente no tiene que llevar tanto tiempo, argumentó Dempsey. En medio de la creciente carga de trabajo que enfrentan las enfermeras, las habilidades interpersonales se están quedando en el camino del olvido y conectarse con el paciente

parece una tarea que consume más tiempo de lo que realmente es.

“Hay tanto que hacer, tanto que lograr, tantas listas de verificación que cumplir que la enfermera la estamos perdiendo y se está convirtiendo en un niño perdido en la inmensidad de la noche”, explicó Dempsey. “Quería ayudar a las enfermeras a entender que no se necesita mucho tiempo para conectarse, lo importante es la forma en cómo se hace el contacto”.

Para Dempsey, hacer esa conexión puede tomar tan solo 56 segundos, Dempsey puede establecer una conexión con los pacientes cuando se sienta para presentarse al comienzo de un turno.

Después de preguntarle al paciente cómo prefiere que lo llamen y revisar algunos de los procedimientos programados para ese día, Dempsey cambia la conversación hacia los intereses reales del paciente.

“Cuando no estás en el hospital, ¿qué te gusta hacer?” ella pregunta.

Los pacientes generalmente dan respuestas sobre sus familias o pasatiempos, lo que invariablemente le brinda a Dempsey algo con lo que puede conectar con ellos.

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

Al demostrar esta táctica con una enfermera en una conferencia reciente, Dempsey comentó cómo podría conectarse potencialmente con un paciente acerca de correr.

“Cuando regrese vamos a hablar sobre correr porque necesito su consejo”, dijo en ese momento. “Mientras tanto, les dejaré algunas preguntas y de regreso les haré una evaluación y quiero que al final me hagan cualquier pregunta que les venga a la mente porque estamos juntos en esto”.

En total, estas conversaciones no suelen durar más de dos minutos. Para llegar a esa conexión inicial con el paciente, Dempsey suele tardar menos de un minuto, comentaron.

Las enfermeras también deben ser perceptivas de lo que siente el paciente durante esas conexiones.

“Los pacientes están muertos de miedo”, afirmó Dempsey. “No saben lo que les va a pasar, no saben si les va a doler, no saben si se lo pueden permitir, no saben si les va a cambiar la vida o la de su familia.”

El miedo puede impedir que los pacientes retengan información clínica importante y sigan las instrucciones de atención correctamente. Por lo tanto, es fundamental que las enfermeras detecten esa emoción y disipen esos miedos en sus pacientes.

“Cuando las enfermeras hacen esa conexión de 56 segundos, reconocer que sus pacientes tienen miedo y ayudarlos a sentirse seguros es una de las cosas más importantes que hacen

ellas o ellos en el cuidado de la salud”, dijo Dempsey.

“No se trata de mantenerlos a salvo, porque estamos obligados a hacerlo”, agregó. “Las pautas regulatorias, requieren que mantengamos seguros a nuestros pacientes. Se trata de hacerlos sentir seguros”.

Además de las preocupaciones sobre las limitaciones de tiempo, las enfermeras se están quedando cortas en gran parte debido a los requisitos de su educación médica, argumentó Dempsey.

“Estamos graduando a personas que son fabulosas con la simulación y la documentación electrónica y las redes sociales”, señaló. “Pero cuando se sientan al otro lado de la cama de una persona enferma de 80 años, las nuevas enfermeras no saben cómo conectarse”.

Parte del problema es una dependencia excesiva de simuladores y maniqués en los que las enfermeras y otros médicos practican ciertos procedimientos. Debido a que los simuladores no son personas, Dempsey dijo que no les enseñan a las enfermeras cómo acercarse al paciente y mucho menos ofrecer una experiencia digna.

“El hecho es que los simuladores no reaccionan, no lloran y no intentan golpearte, pero la gente sí”, dijo Dempsey. “No estamos preparando enfermeras para hacer esas conexiones”.

Su estrategia de conexión de 56 segundos es un método de capacitación para generar más empatía en la atención de enfermería, dijo

Dempsey, pero puede requerir más que eso. Muchas enfermeras y médicos nuevos no han sido pacientes del hospital antes y, por lo tanto, no pueden conectarse con sus pacientes en un nivel básico.

La estrategia a menudo es discordante e incómoda para las nuevas enfermeras, pero Dempsey dijo que ese es exactamente el punto.

“Has enseñado empatía porque ahora esa persona puede entender por lo que están pasando sus pacientes. Ella ha estado allí y puede transmitir comprensión a los pacientes”.

“Esa es la definición de empatía”, agregó. “Este es el tipo de cosas que tenemos que hacer más para ayudar a las personas a comprender cómo es ser un paciente porque cambia completamente tu perspectiva”.

Este tipo de tácticas son cruciales si se tiene en cuenta el importante papel que desempeñan las enfermeras en el apoyo a una experiencia positiva del paciente.

“Las enfermeras tienen el mayor impacto en la experiencia del paciente y debemos asegurarnos de que estamos preparando a nuestras enfermeras para el éxito”, concluyó Dempsey. “Es importante cómo preparamos a las enfermeras y cómo seguimos preparándolas para hacer esas conexiones. No toma tanto tiempo hacerlo, pero necesitan practicar eso para poder hacerlo”.

**Trabajos citados**

Heath, S. (Mayo de 2017). Improving Nurse Communication with a 56-Second Strategy. *PEH*, págs. 1-4.