

Asistencia en Urgencias

Estrategias verbales y empáticas

Héctor Barrios Ruano - Enfermero Especialista en Urgencias y Catástrofes por la Universidad de Oviedo. Hospital Universitario de Cork (Irlanda)

Silvia Fernández Zapico - Enfermera Máster en Urgencias y Cuidados Críticos por la Universidad de Oviedo. Hospital Universitario Central de Cork (Irlanda)



Introducción:

El tipo de paciente que podemos recibir en un servicio de Urgencias puede ser muy variado, por lo que una correcta comunicación, para una correcta atención, es primordial. La dificultosa organización del trabajo, el escaso tiempo asistencial, las tensiones emocionales... todo ello, y mucho más, son características y parte de los servicios de urgencias cada día. En todo ello, la enfermera juega un papel multipolar, en el que su rol asistencial y administrativo multidisciplinar del servicio definirá un buen funcionamiento del mismo. Lo que significa que escoger las correctas estrategias de comunicación con el paciente, y la efectividad de las mismas, será esencial.

Objetivos:

Exponer las principales estrategias verbales a seguir en la atención y comunicación con el paciente en el servicio de Urgencias.

Metodología:

Búsqueda bibliográfica digital, por medio de buscadores médicos como *Pubmed*, *MedLine*, *Cuiden* y la biblioteca *Cochrane*. Se eligieron diferentes palabras clave para la búsqueda de artículos científicos en Español e Inglés, como "A&E nursing communication", "empathy" o "estrategias verbales". Y una búsqueda bibliográfica física, a través de la biblioteca científica del Hospital Universitario de Cork (Irlanda). Tras una valoración independiente de los diferentes artículos, se extrajo y seleccionó la información y datos necesarios para realizar esta revisión sistemática y desarrollar este póster.

Resultados:

Se preseleccionaron un total de 11 artículos y trabajos científicos, de los que un número de 3 se eligieron para, bajo criterios de precisión de datos, formar parte del póster. Todos los trabajos revisados recomendaban unas mismas pautas de aproximación y afrontamiento de la comunicación profesional-paciente en el servicio de Urgencias, que se recogen en el trabajo. Pero cabe diferenciar, que la documentación del afrontamiento verbal de una situación de urgencia es significativamente menor en centros sanitarios en los que el ratio "personal de enfermería / número de pacientes de urgencias" es mayor. Siendo ambos inversamente proporcionales, debido a una escasez de personal de enfermería y alto volumen de pacientes, que desembocan en una mala y escasa comunicación profesional-paciente, por falta de tiempo y priorización de técnicas diagnósticas.

Conclusiones:

Para el personal de Enfermería en los servicios de Urgencias de cualquier centro sanitario las situaciones de tensión verbal con los pacientes, desgraciadamente, son un asunto a tener en cuenta diariamente. Identificando unos códigos de comunicación efectivos y eficientes, podremos esclarecer los problemas reales y potenciales del paciente en Urgencias. Y con ello, posteriormente, brindarle unos mejores cuidados asistenciales y evitar problemas de fugas, tensiones e incluso agresiones físicas y/o verbales al personal sanitario.

Bibliografía:

- Huercanos Esparza, I. El cuidado invisible, una dimensión de la profesión enfermera. Biblioteca Iascasas, 2013; 6(1).
- Reynolds WJ, Scott B. Do nurses and other professional helpers normally display much empathy? *J Adv Nurs*. 2012 Jan;31(1):226-234.
- Slatore CG, Hansen L, Ganzini L. *et al.* Communication by nurses in the intensive care unit: Qualitative analysis of domains of patient centered care. *Am J Crit Care*, 21 (6) (2012), pp. 410-418