

# LA COMUNICACIÓN CON PACIENTES EN EDAD PEDIÁTRICA EN LOS SERVICIOS DE URGENCIAS

AUTORES: GORDO HINOJOSA, CRISTINA ; GORDO HINOJOSA, LORENA

## INTRODUCCIÓN

La edad del paciente pediátrico esta establecida de 0 a 14 años , según la legislación vigente. Es importante la comunicación con el niño que esta en los servicios de urgencias , y se encuentra en un entorno extraño y desconocido, rodeado de gente extraña y procedimientos invasivos ; ya que muchas veces nos dirigimos a los niños como si fuesen mayores o simplemente no tenemos en cuenta su presencia ; pero este concepto tiene que ser cambiado ,son seres humanos iguales que los adultos, pero con características diferentes , cuando son atendidos en los servicios de urgencias debemos tener presentes ciertas recomendaciones sobre la adaptación de la comunicación a ellos , y mejorar así la atención realizada y que se sientan en un entorno seguro .

## OBJETIVOS

- Mejorar la comunicación con el paciente pediátrico
- Alcanzar una adecuada comunicación con el paciente pediátrico

## METODOLOGÍA

Se realizó una búsqueda bibliográfica en las bases de datos científicas: Scielo, Medline, Cochrane Plus, Cuiden Plus, Pubmed y; usando las palabras clave como pediátrico , paciente y comunicación.

**PALABRAS CLAVE:**pediátrico , paciente y comunicación

## RECOMENDACIONES PARA FAVORECER UNA ADECUADA COMUNICACIÓN CON EL PACIENTE PEDIÁTRICO

- Dirigirnos al paciente por su nombre
- Presentarnos al paciente con nuestro nombre y categoría profesional
- Ser amable al hablar y mostrar una actitud de empatía
- Explicarle los procedimientos que le vamos a realizar , con un vocabulario adaptado a su edad, evitando palabras que le puedan causar temor , y evitando información que sea innecesaria
- El uso de juguetes, , cuentos ,juegos ...entre otras cosas puede resultar muy positivo para el paciente pediátrico
- Mantener coherencia entre el lenguaje verbal y no verbal
- Prestar especial atención a la comunicación no verbal , potenciando gestos como una sonrisa, cuidando el tono y volumen de la voz,
- Cuidar el entorno cuando nos comunicamos con el paciente evitando lugares donde haya muchas gente , manteniendo su privacidad e intimidad y no haya un nivel excesivo de ruido
- Se escuchará al niño con atención, dando respuestas a todas sus preguntas con un lenguaje adecuado que pueda entender , evite interrupciones
- Mantener el contacto visual a su nivel favorecerá la comunicación

## BARRERAS DE COMUNICACIÓN

- Disposición negativa
- Poco tiempo
- Barreras linguisticas
- Personalidad y estado de ánimo
- Barreras del receptor
- Ambiente inapropiado

## RESULTADOS Y CONCLUSIONES

El principal resultado es favorecer la comunicación con el niño , a través de la aplicación de unas medidas que darán muchos beneficios como el aumento de confianza, seguridad y bienestar , y haremos del hospital un lugar afable y agradable durante su estancia hospitalaria. Tiene especial importancia la comunicación no verbal a través de gestos ,miradas , sonrisas y movimientos , ya que entre un 65% de lo que decimos es comunicación no verbal , que entre otros beneficios mejorará la relación paciente -enfermero , aumentará su confort y seguridad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Estrategias de comunicación con niños y adolescentes en el ámbito hospitalario o de atención primaria.Informe 17.Junta de Andalucía. 2014
- Aspectos bioéticos en la relación médico-paciente en pediatría.Jorge Adrian Chuck.Revista Etbio año 1. Nº1. 2011.
- Mejorar la comunicación en niños y adolescentes .Ediciones Pirámide. 2001
- Borrell F. Entrevista clínica viva. Aten Primaria. 2004;34
- Davis, F. (1986): La comunicación no verbal, Madrid, Alianza Editorial.1986