

## **Estrategias de comunicación construidas por el profesional de enfermería en un servicio de salud hospitalario durante el cuidado de enfermería en tiempos de COVID-19**

María Rosa Quiroga<sup>1</sup>



Recibido: 6 de junio de 2020/ Aceptado: 9 de febrero de 2021

**Resumen:** este artículo pretende dar a conocer las estrategias de comunicación que se implementan durante las actividades de cuidados de enfermería que se llevan a cabo en el servicio sector azul, del hospital Independencia de la Ciudad Capital de Santiago del Estero en tiempo de COVID-19.

En este contexto, los profesionales de enfermería se vieron expuestos a responder de forma inmediata y mediata a continuos cambios relacionados al establecimiento de nuevos servicios, implementación de protocolos, capacitación del personal, reorganización y reorientación de los servicios; situación que pone en evidencia barreras en la comunicación. Además de manifestarse dificultad entre los profesionales de enfermería, otros miembros del equipo de salud, los pacientes y la familia.

Se concluye que identificar y analizar estrategias de comunicación en escenarios reales, ha permitido generar espacios de formación y capacitación permanente a partir de las necesidades que tiene el profesional de enfermería a la hora de brindar cuidados.

**Palabras clave:** cuidado, enfermería, COVID-19, comunicación.

**Abstract:** this article intends to announce the care activities that take place in the blue sector service of the Hospital XX. Emphasising the relevance and necessary communicational ability of the infirmery professionals during the assistance to COVID- 19 diagnosed patients. Considering that effective communication is an ability that has been questioned in the basis of new conditions generated by the pandemic, social isolation, mandatory lockdown, extreme measures of selfcare; demands on new services that have been created and designed to answer to this new health issue generated globally.

---

<sup>1</sup> Lic. en Enfermería por la UNSE. Docente e investigadora en UNSE. Es enfermera en el servicio del Hospital Independencia de la ciudad de Santiago del Estero.

In this context, infirmery professionals have been exposed to continuous changes related to the sceneries in which assistances is provided and the unusual circumstances generated by the isolation that patients are exposed to; not only limited contact with the healthcare team but also and particularly with their family and acquaintances.

It leads to the necessity for generating evidences of care that allows to valuate, both quantitatively and qualitatively, the interventions and also generate continuous training and educational spaces for the personal centred not only in aspects focusing in knowledge and technical abilities but also in communicational abilities.

**Key words:** care, infirmery, COVID-19, communication.

## Introducción

Este artículo pretende dar a conocer las estrategias de comunicación que se implementan durante las actividades de cuidados de enfermería que se llevan a cabo en el servicio sector azul, del hospital Independencia de la Ciudad Capital de Santiago del Estero en tiempo de COVID-19. Hace énfasis en la relevancia y necesaria habilidad comunicacional de los profesionales de enfermería durante la asistencia de pacientes diagnosticados de COVID 19.

La habilidad comunicacional es una competencia fundamental del profesional de enfermería, resulta esencial para establecer una relación de ayuda con las personas internadas, contribuye a la seguridad y calidad del cuidado que se brinda y aspira a lograr relaciones armoniosas con los integrantes del equipo de salud. Esta habilidad ha sido interpelada en base a las características de los nuevos servicios, creados y diseñados para responder a la demanda de esta problemática de salud generada a nivel mundial.

Es decir, que las condiciones generadas por la pandemia como el aislamiento social, la cuarentena obligatoria, las medidas extremas de protección personal, representa un desafío para la habilidad comunicacional entre los profesionales de enfermería, otros miembros del equipo de salud y las personas asistidas y sus familias.

A la vez, se reflexiona en relación al fundamento teórico, que advierte la necesidad de trabajar en la generación de evidencia relacionado a la habilidad comunicacional que tienen los profesionales de enfermería a la hora de brindar de cuidados; como de la necesidad de propuestas que fortalezcan las competencias comunicacionales y de interacción, sin las que el cuidado no podría existir.

A partir del mes de marzo y a medida que se supo sobre el impacto generado por la pandemia, principalmente en China y Europa, surgió la inquietud de conocer implicancias en el área de enfermería; buscando antecedentes en las redes. Se encontraron trabajos de investigación y relatos de experiencias en los que se logra demostrar un avance sobre el rol que debe desempeñar el personal de enfermería a nivel mundial. En este sentido y en líneas generales; para el abordaje del cuidado en esta pandemia, se hizo hincapié en las intervenciones de enfermería en los servicios de cuidados críticos e intermedios. Con escasa evidencia en torno a las relaciones/comunicación entre pares y equipo de salud.

### Abordaje teórico-referencial

Tomando especial atención a esta necesaria habilidad, resulta útil tomar el concepto planteado por Urra Medina y Hernández Cortina (2015), quienes sostienen, que la reflexión sobre la naturaleza de la enfermería como ciencia práctica, se relaciona con el cuidado y la experiencia de salud humana, por lo tanto debe, a consideración de estas autoras, focalizarse en lo que son los seres humanos y los cuidados humanos; representados como seres pensantes y sintientes, con quienes interacciona por medio de una relación terapéutica; concluye además que pensar en el cuidado de enfermería es tomar en consideración tanto la ciencia como el arte del cuidado (Urra Medina & Hernandez Cortina, 2015).

Tal como sostiene Landete Belda (2012) en la sociedad en general y en el ámbito sanitario en particular, el acto comunicativo, a pesar de ser una herramienta tan asequible, puede convertirse en algo precario si existe la tendencia a “la instrumentalización de las personas”

Al indagar teóricamente, podemos afirmar que esta competencia implica la adquisición y desarrollo de habilidades comunicacionales, efectivas y eficaces con la persona asistida y familia, en el colectivo de profesionales de enfermería y con el resto del equipo. Potter, Perry, Stockert, & Hall (2015) afirman que la comunicación es parte esencial de los cuidados, se desarrolla en el contexto de una asistencia sanitaria segura y requiere de habilidades de comunicación y colaboración efectivas, ya que asegura que la competencia en comunicación ayuda a mantener relaciones efectivas dentro de la esfera completa de la práctica profesional y satisfacer los estándares de cuidados legales, éticos y clínicos.

A su vez sostiene que, en contexto de una asistencia de enfermería segura y eficaz, se debe tomar especial consideración que, “la comunicación es esencial, ya que la enfermera/o se comunica con la familia y demás miembros del equipo, para brindar información sobre datos

relativos a factores de riesgo, plan de cuidados y nivel de ayuda que requieren los pacientes”, intervenciones que son específicas del área de autonomía profesional. (Potter P. , Perry Griffin, Stockert, & Hall, Fundamentos de Enfermería, 2015).

Es en este mismo sentido que Duran de Villalobos (1998) afirma que se puede favorecer el desarrollo y crecimiento de la Enfermería como disciplina, tomando en consideración aspectos que permitan fortalecer su base de conocimiento en una práctica fundamentada y autónoma, que exprese el conocimiento de enfermería, al interpelar la practica con la teoría, en torno a su objeto. En otras palabras, es de fundamental importancia el abordar la habilidad comunicativa, no solo como una técnica sino en el despliegue de habilidades, actitudes y conocimientos ejecutados deliberadamente por el profesional.

### Organización y dinámica del servicio

El servicio Sector Azul se inicia como unidad de cuidados mínimos (diagnosticados o sospechosos) para asistir a personas asintomáticos o con síntomas leves de COVID-19. Este nuevo espacio ha requerido personal de salud con experiencia y personal de nuevo ingreso, lo que ha representado un gran desafío para los mismos, la gestión de cuidados para asistir a las demandas de las personas con sospecha de COVID-19.

En este desafío, todo el personal de salud también compartía incertidumbre, temor, dudas, ansiedad por el impacto que ha causado esta situación de pandemia COVID-19, sobre todo alterando la habitual forma de trabajo, por lo que había que readecuar la planificación de todo el personal, adaptarse a nuevos protocolos y fundamentalmente entrelazar comunicación interpersonal para promover relaciones armoniosas de trabajo.

El incremento de casos por diagnóstico de COVID-19, aumentó la demanda de cuidados mínimos (de compañía, apoyo en las actividades necesarias para satisfacer sus necesidades básicas) a intermedio bajo (aplicación de técnicas y procedimientos de mediana complejidad), lo que ha generado complejizar las relaciones entre los miembros del equipo de salud, a la hora de decidir qué tipos de cuidados se van a brindar a las personas según su condición de salud y enfermedad con la que ingresan.

Las personas con COVID-19 que ingresan a este servicio, presentan problemas de salud de base con complejidades agudas y crónicas relacionadas a clínicas, quirúrgicas, psiquiátricas, como también personas con capacidades diferentes. Ellas pertenecen a diversos grupos

etarios, provienen de diferentes localidades de la provincia, algunos sin escolaridad, otros con formación superior/terciaria, con diferentes credos y religiones.

Las diversas características de los usuarios, demanda una estructura edilicia acondicionada, mediada por la incorporación de equipos e instalaciones y servicios, como wifi, TV por cable, habitaciones con intercomunicadores, cámaras de seguridad con detector de movimiento, muebles e insumos diarios para el paciente. Estos sucesos han generado modificación continua de los protocolos que no solo incluye los cuidados brindados, sino que también están aquellos orientados al acompañamiento y traslados de pacientes en el ámbito hospitalario

Esta nueva situación, exige no solo habilidades técnicas y cognitivas de los profesionales de enfermería a la hora de brindar cuidados, sino que también se requiere de habilidades comunicacionales con sus pares y otros miembros del equipo de salud. El desarrollo de una transversalidad de estas habilidades entre los miembros del equipo, permite garantizar un impacto positivo del cuidado al usuario directo y su familia.

Sin embargo, la exposición continua a los cambios edilicios, tecnológico y protocolos para la asistencia a las personas con COVID-19, no solo ha generado alteración en las relaciones de contacto entre los miembros del equipo de salud, sino que también ha afectado el cuidado directo de las personas, familias y allegados en respuesta a una recomendación esencial como es el distanciamiento social.

### Comunicación con el paciente y familia como estrategia de enfermería

En este contexto y en torno a dar respuesta a las demandas, las características del cuidado fueron variando y adaptándose según las necesidades de las personas, se promovió desde el área de enfermería un cuidado individualizado e integral, ofrecer acompañamiento y contención, un cuidado en el que se evidencie una especial atención a la dimensión psicológica, emocional y afectiva.

Si bien la gestión de cuidado se orientó a promover el autocuidado e independencia del paciente mediante intervenciones educativas, el profesional de enfermería hace hincapié en la comunicación, considerada un eje transversal a toda actividad humana. En torno a este aspecto, para favorecer la comunicación con el paciente y la familia, se recurrió al uso del teléfono celular; con el objeto de iniciar y mantener una comunicación, fluida y personal. Resultó un recurso útil y eficaz.

A medida que se incorporaron los intercomunicadores, la comunicación se realiza por este medio, por un lado, resulta en una herramienta económica y útil, al permitir una comunicación bidireccional, tanto del personal del equipo con el paciente como a la inversa. Por otro lado, su desventaja fue el impacto desfavorable ya que se afecta en gran medida, la privacidad; debido al nivel del sonido y la ubicación, ya que permite a toda persona que se encuentra en el área administrativa, escuchar lo que se comunica.

Si bien el uso de las tecnologías favoreció la comunicación con el paciente y familia, es el contacto personal y trato directo lo que demandan. Este es un aspecto difícil de trabajar puesto que la aplicación de los protocolos de atención, exigen reducir el tiempo de exposición del personal generados por este tipo de atención. Lo que no es factible de llevar a cabo si se considera que, la mayoría de las personas ingresadas, prefieren aprovechar los horarios de ingreso del personal, para tratar con ellos, transmitirles sus, necesidades, temores, dudas e inquietudes.

Las estrategias que más utiliza el personal son las de escuchar atentamente, guardar silencio, hacerle sentir a la persona que puede expresarse con total libertad y que no será juzgado como un modo de transmitir seguridad y confianza, todo ello orientado a establecer la relación de ayuda. Se toma en consideración aspectos como el tono del lenguaje que debe ser adecuado, hablar de forma clara, concisa y utilizar palabras sencillas que la persona pueda comprender, asegurándose que el mensaje se pudo entender.

### Comunicación escrita de enfermería y sus pares

En relación a la comunicación escrita, cobra una notable relevancia, ya que se enfatiza en las notas de evolución de enfermería en cada turno, tomando en consideración la escala de News para valorar la condición clínica del paciente, además, el personal de enfermería debe hacer una valoración abreviada de las necesidades básicas y las medidas implementadas para ayudar a satisfacerlas. Si bien hubo un progreso en torno a la elaboración de informes de enfermería, las notas de evolución son relativamente escasas en detalles que permitan una valoración global; en torno a las intervenciones independientes que realiza el profesional de enfermería, orientadas a responder a esas necesidades de la persona.

## Comunicación con otros miembros del equipo de salud

La comunicación con los miembros del equipo, es más personal, solo entre quienes comparten los turnos de trabajo, no así en general. Para favorecer este tipo de comunicación, se recurrió a establecer grupos de WhatsApp integrados por todo el plantel de personal de enfermería, supervisores y jefe médico del servicio y personal de los servicios de estadísticas y servicio social. Esto permitió el contacto fuera de los horarios de cumplimiento de la función, y durante toda la jornada, cabe aclarar que, solo se comparte información y datos relevantes en torno a la situación y condición de los pacientes que son ingresados, o bien cuestiones concernientes al servicio.

El cuidado de enfermería debe aspirar a mantener su esencia, tomar en consideración que tal como sostienen Hinostroza Robles & Marleni (2014):

La diferencia a la enfermería de otras profesiones del área de la salud. Afirma que se considera la más bella de las profesiones; porque en el cuidado se descubre la expresión de la humanidad y reflexión de nuestros valores, principios profesionales y personales y se puede describir el cuidado profesional como un rasgo humano, como un imperativo moral, como afecto, como un proceso de interacción personal y como intervención terapéutica. (Robles & Marleni, 2014).

Si bien estas estrategias permitieron coordinar las actividades, resolver situaciones concernientes a las necesidades de los pacientes y del servicio, resulta importante el repensar este aspecto, reflexionar e identificar en tono a ¿Cuál es el verdadero aporte que realiza enfermería en relación a la comunicación con el resto del equipo?, ¿Cuáles son las expectativas de cada uno de los integrantes del equipo en torno al aporte de enfermería?, la participación del profesional en la toma de decisiones, ¿Aportan a las necesidades de las personas asistidas?, ¿En qué medida esta participación ayuda a fortalecer su autonomía profesional?

Cabe aclarar que trabajar en este sentido, no solo se trata de establecer una rutina de trabajo, sino de aportar claridad en torno al aporte de los profesionales de la enfermería al colectivo profesional de los equipos de salud.

## Conclusión

En conclusión, y tomando en consideración todo lo expuesto, no es difícil pensar que, si bien estamos en camino y orientados a mejorar la calidad de cuidado, es necesario, generar

evidencias que permitan, valorar tanto cuantitativa como cualitativamente las intervenciones de enfermería, como también generar espacios de formación y capacitación continua del personal, tomando como eje no solo aspectos que se enfoquen en los conocimientos y habilidades técnicas, sino comunicacionales. El trabajar en este sentido favorecería, tal como sostienen Aimar, Videla & Torre (2006) la sistematización de las experiencias y de las intervenciones enfermeras, para contribuir a la identificación del conocimiento con validación científica.

En consecuencia, para el personal de enfermería, el mantener una buena comunicación representa cumplir con su responsabilidad profesional, es decir, desarrollar su actividad y concretar su aporte específico a la sociedad.

Es en efecto, en este sentido que debemos proyectarnos, como colectivo profesional, generando evidencias del cuidado que ofrecemos.

## Bibliografía

- Aimar, A., Videla, N., & Torre, M. (2006). Tendencias y perspectivas de la ciencia enfermera *enfermería global Vol 5*, 1-9.
- Duran de Villalobos, M. M. (1998). Desarrollo teórico e investigativo. En M. M. Duran de Villalobos, *Enfermería. Desarrollo teórico e investigativo* (págs. 44-52). Bogotá: Unibiblos.
- Landete Belda, L. (2012). La comunicación, pieza clave en Enfermería. *Formación Dermatológica*, 16-19.
- Potter, P., Perry Griffin, A., Stockert, P. A., & Hall, A. M. (2015). Fundamentos de Enfermería. En P. Potter, A. Perry Griffin, P. A. Stockert, & A. M. Hall, *Fundamentos de enfermería* (págs. 296-299).
- Potter, P., Perry Griffin, A., Stockert, P. A., & Hall, A. M. (2015). Fundamentos de Enfermería. Barcelona, España: Elsevier.
- Robles, H., & Marleni, N. (2014). EL CUIDADO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA. *enferm. vanguard*, 86-97.
- Urrea Medina, E., & Hernández Cortina, A. (2015). La naturaleza del conocimiento de enfermería: reflexiones para el debate de una mejor comprensión del cuidado. *Ciencia y Enfermería XXI*, 113-122.

**Como citar:** Quiroga, M. R. (2021). Estrategias de comunicación construidas por el profesional de enfermería en un servicio de salud hospitalario durante el cuidado de enfermería en tiempos de COVID-19, en Revista *Yachay*, 1, pp. 5-13.