

	PROCEDIMIENTO	PR-ENF-T085
	COMUNICACIÓN ENFERMERA, PACIENTE Y FAMILIA	Versión 001 Pág. 1 de 6

REALIZADO por		REVISADO por		APROBADO por	
Nombre: Nombre: Ana Díaz		Nombre: Silvia de León		Nombre: Miriam Gorrasí	
Cargo:Lic. Enf. Esp. Jefe de Servicio	Firma:	Cargo:Lic. Enf. Esp. Jefe de Servicio	Firma:	Cargo:Lic.Enf.Esp. Directora Dpto. Educación	Firma:
Nombre: Nancy Fernández Chaves		Nombre: Cristina D'Esteban		Nombre: Ana Eguía	
Cargo:Lic.Enf. Esp. Jefe de Servicio	Firma:	Cargo:Lic. Enf. Esp. Directora de Dpto.	Firma:	Cargo:Lic.Enf.Esp. Directora(s) División Enfermería	Firma:
Fecha:12/2011		Fecha:12/2011		Fecha:23/02/2012	

	PROCEDIMIENTO	PR-ENF-T085
	COMUNICACIÓN ENFERMERA, PACIENTE Y FAMILIA	Versión 001 Pág. 2 de 6

1. OBJETIVO

Establecer un sistema de comunicación interpersonal con paciente-familia y/o amigos, para fomentar y mantener una relación humana, a través del intercambio de información, que permita asegurar la calidad de los cuidados.

2. ALCANCE

A todos los pacientes internados.

3. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad del equipo de salud.

4. DEFINICIONES, SIGLAS Y ABREVIATURAS

4.1.- Comunicación: “proceso continuo y dinámico formado por una serie de acontecimientos variados y en continua interacción. Dicho de otro modo: por una parte, como una manifestación de cómo yo, emisor, te manifiesto a ti receptor, mi forma de captar, sentir y vivir en estos momentos una realidad y lo que espero de ti al decirte esto, Y por otra parte tú, como receptor, me reflejas lo que has captado de lo que yo como emisor, te acabo de decir tanto a nivel de contenido, sentimiento y demanda, así como lo que has captado con el lenguaje no verbal” ^(10.1)

5. REFERENCIAS

PROT-ENF004 identificación de paciente.

6. RECURSOS

6.1.- Recursos Humanos

- Equipo de Enfermería.

6.2.- Recursos Materiales

No aplica a este procedimiento.

7. DESCRIPCIÓN

7.1.- Descripción de actividades

	PROCEDIMIENTO	PR-ENF-T085
	COMUNICACIÓN ENFERMERA, PACIENTE Y FAMILIA	Versión 001 Pág. 3 de 6

7.1.1.- Identificar al paciente según PROT-ENF004.

7.1.2.- Presentarse con nombre, apellido y cargo.

7.1.3.- Preservar la intimidad.

7.1.4.- Mostar interés por el paciente, dirigirse a él por su nombre.

7.1.5.- Crear un clima cálido, de aceptación, controlando factores ambientales que dificultan la comunicación (ej.: poca iluminación, temperaturas extremas, ruidos)

7.1.6.- Establecer interacción con el paciente y familia.

7.1.7.- Observar

- Capacidad para el lenguaje
- Edad
- Idioma
- Patología
- Presencia de deficiencia sensorial (mudez, sordera, ceguera)

7.1.8.- Demostrar que estamos dispuestos a escucharle y que puede confiar en nosotros.

7.1.9.- No interrumpir su charla, tomar el tiempo necesario evitando la crítica. Ser coherentes con la situación y contexto.

7.1.10.- Hacer preguntas y utilizar frases que animen a expresar los pensamientos, sentimientos y preocupaciones.

7.1.11.- Centrar la comunicación en la interacción y no en valores o presunciones.

7.1.12.- Mostrar conciencia y sensibilidad por sus emociones y expresiones.

7.1.13.- Prestar especial interés por expresiones no verbales.

7.1.14.- Utilizar el silencio/escucha para que el paciente exprese sus sentimientos, pensamientos y preocupaciones.

7.1.15.- Estar atento a las pausas, silencios, inflexiones de la voz.

7.1.16.- Verificar la comprensión del mensaje con preguntas y retroalimentación.

	PROCEDIMIENTO	PR-ENF-T085
	COMUNICACIÓN ENFERMERA, PACIENTE Y FAMILIA	Versión 001 Pág. 4 de 6

7.1.17.- Tratar de comprender el punto de vista del paciente.

7.1.18.- Alentar la manifestación de miedos/o amenazas que vivencia y evitar la culpa.

7.1.19.- Establecer confianza y positividad.

7.1.20.- Permanecer con paciente y/o su familia en los momentos de mayor ansiedad o miedo.

7.1.21.- Establecer contacto físico (si el paciente lo acepta), permanecer para fomentar seguridad y disminuir miedos.

7.1.22.- Determinar necesidades de educación y cambios de hábitos.

7.1.23.- Identificar factores que puedan mejorar la motivación.

7.1.24.- Determinar el conocimiento actual y las conductas de estilo de vida.

7.1.25.- Ayudar a clarificar creencias y valores acerca de su salud.

7.1.26.- Establecer prioridades de las necesidades, en función de los cuidados.

7.1.27.- Explicar los procedimientos a realizar antes de comenzar, aclarando dudas y disminuyendo temores.

7.1.28.- Preguntar al paciente, si le quedan dudas.

7.1.29.- Dar tiempo para que el paciente y la familia procese la información.

7.2 Puntualizaciones:

7.2.1.- Los cuidados se elaboran a partir de lo informado por el paciente y familia y/o lo valorado por el equipo de Enfermería a partir de situaciones, necesidades y comportamiento.

7.2.2.- Poder hablar sobre lo que acontece en nuestra vida y las circunstancias ante las cuales nos sentimos confrontados, permite a los otros (profesionales de la salud) tener un contexto para poder comprender y evaluar la percepción que han de tener del otro (paciente) favoreciendo el entendimiento del comportamiento de la persona.

7.2.3.- Buscar en la relación interpersonal ayudar al paciente a que relate hechos de su vida, explorar con él las circunstancias y resolver con él los problemas inherentes a su salud.

7.2.4.- Tener siempre presente 3 principios:

	PROCEDIMIENTO	PR-ENF-T085
	COMUNICACIÓN ENFERMERA, PACIENTE Y FAMILIA	Versión 001 Pág. 5 de 6

1. El significado que los seres humanos dan a ciertos objetos influye en su relación con los mismos. Es decir que lo que impulsa al individuo a obrar en una situación específica está en relación con la significación que ésta tiene para él.

2. La significación de las cosas de la vida está influida por las interacciones sociales de los individuos. Los comportamientos son el resultado de los procesos de interacción con el otro. Estos son productos de la sociedad, creaciones que nacen y sacan su origen de los procesos interpersonales. Por esta razón es esencial para los profesionales de la salud, que consideren al paciente dentro de su contexto familiar, social y cultural.

3. La significación de las cosas y de los objetos son incorporados y modificados por el individuo a través de un proceso de interpretación, con el fin de permitirle afrontar los diferentes acontecimientos de la vida

8. REGISTROS

Registrar en la Historia Clínica, información brindada y recibida por el paciente, las técnicas aplicadas, nombre, apellido, firma y nº de reloj del operador.

9. ANEXOS

No aplica a este procedimiento

10. BIBLIOGRAFÍA

10.1.- L. Cibanal Juan, MC Arce Sánchez, MC Carballal Balsa; Técnicas de Comunicación y Relación de Ayuda en Ciencias de la Salud”.

10.2.- Corbo Rodríguez, et. Al, Manual de Intervenciones Enfermeras, Protocolos de Procedimientos enfermeros, Servicio Andaluz de Salud; Edita Área hospitalaria Juan Ramón Jiménez Huelvas; 2009.

10.3.- Manual de Procedimientos de Enfermería Tomo I, Hospital Comarcal de la Axarquía, Junta de Andalucía, Marzo 2003.

	PROCEDIMIENTO	PR-ENF-T085
	COMUNICACIÓN ENFERMERA, PACIENTE Y FAMILIA	Versión 001 Pág. 6 de 6

11. MODIFICACIONES

Versión	Fecha	Modificación
001	23/11/2011	Versión inicial