



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA

Facultad de
ENFERMERÍA

ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN TERAPÉUTICA ENFERMERA -
PACIENTE EN EL SERVICIO EMERGENCIA

ANALYSIS OF NURSE-PATIENT THERAPEUTIC COMMUNICATION IN
THE EMERGENCY SERVICE

TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR POR EL TÍTULO
DE ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS
Y DESASTRES

AUTORA:

LILIAMS JESSICA ORTIZ ROSA

ASESORA:

MG PATRICIA SOLEDAD OBANDO CASTRO

LIMA- PERU

2023

ASESOR DE TRABAJO ACADÉMICO

ASESOR

Mg. Patricia Soledad Obando Castro

Departamento Académico de Enfermería

ORCID: 0000-0002-5129-5609

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi familia por apoyarme en mis proyectos

Agradecimiento

Agradecer a Dios por la salud a mi familia por su apoyo y a mis docentes por su bríndame su conocimiento y guía en este proceso

Financiamiento

Este trabajo en financiado por el autor

Declaración del autor

Universidad peruana Cayetano Heredia facultad de posgrado en ciencias de la salud, escuela profesional de Enfermería, del programa de segunda especialidad en Enfermería en Emergencias y Desastres.

Declaro lo siguiente:

- Soy autora del trabajo de investigación (monografía) Análisis de la comunicación terapéutica enfermera – paciente en el servicio de emergencia.
- El trabajo realizado respeta las normas establecidas por la institución investigadora
- En la investigación no se daña a ningún participante más al contrario busca cuantificar las satisfacciones de los familiares

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la universidad cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del trabajo académico, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Peruana Cayetano Heredia

ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN TERAPÉUTICA ENFERMERA - PACIENTE EN EL SERVICIO EMERGENCIA

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
2	Submitted to Universidad de Chiclayo Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	dspace.sti.ufcg.edu.br:8080 Fuente de Internet	1%
5	worldwidescience.org Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1%
8	slidehtml5.com Fuente de Internet	<1%
9	produccioncientificaluz.org Fuente de Internet	

Tabla de Contenido

I.	Introducción	1
II.	Objetivos	7
III.	Materiales y Métodos	8
IV.	Resultados	9
V.	Análisis e Interpretación de Resultados	10
VI.	Conclusiones	13
VII.	Referencias Bibliográficas.....	15
VIII.	Tablas y Graficas	22
	ANEXOS	29

RESUMEN

La investigación tiene por objetivo analizar la comunicación terapéutica en la relación enfermera y paciente en el servicio de emergencia., esta monografía consistió en una metodología de revisión bibliográfica de artículos científicos indexadas en las siguientes bases de datos: Science Direct, SciELO, BMC Nursing, PubMed, Springer Nature, Google Scholar, esta estrategia de búsqueda se basó en combinaciones en el que se utilizaron los operadores booleanos "OR" y "AND" utilizando como palabras clave: comunicación terapéutica, atención del paciente, enfermería y servicio de emergencia. Con respecto a los resultados se tiene que de los 20 artículos que fueron sometidos a análisis cualitativo, entre las que resalta las características y factores de la comunicación terapéutica se destacan el modo , forma de comunicación , falta de tiempo o disponibilidad en cuanto a la empatía que dedican las enfermeras para comunicarse con el paciente, la edad, la cultura y el idioma; escucha activa estos fueron determinantes para mejora de la comunicación, conllevando a establecer una relación estrecha entre el paciente y la enfermera. Finalmente se concluye que, existe relación benéfica enfermera – paciente, permitiendo una atención de calidad y una óptima recuperación en todo el proceso de atención que ofrece el personal de enfermería en el área de emergencia

Palabras clave: comunicación terapéutica, atención del paciente, enfermería, servicio de emergencia.

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze the factors that affect therapeutic communication in the relationship between the nurse and the patient in the emergency service. This monograph consisted of a bibliographic review methodology of scientific articles indexed in the following databases: Science Direct, SciELO, BMC Nursing, PubMed, Springer Nature, Google Scholar, this search strategy was based on combinations in which the Boolean operators "OR" and "AND" using as keywords: therapeutic communication, patient care, nursing and emergency service. Regarding the results, of the 20 articles that were submitted to qualitative analysis, among the characteristics and factors of therapeutic communication, the mode or form of communication and the lack of time or availability in terms of empathy that stand out. dedicated nurses to communicate with the patient, age, culture and language; active listening These were determinant for the improvement of communication, leading to the establishment of a close relationship between the patient and the nurse. Finally, it is concluded that there is a beneficial nurse-patient relationship, allowing quality care and optimal recovery throughout the care process offered by nursing staff in the emergency area.

Keywords: therapeutic communication, patient care, nursing, emergency service.

I.- INTRODUCCIÓN

En la actualidad, está bien documentado que la práctica o atención de enfermería puede verse afectada por la calidad que se establece en la comunicación entre los pacientes y el personal de salud debido a que se producen muchas más errores cuando existe una comunicación que puede ser menos eficaz dentro del entorno clínico (1) sin embargo, se han evidenciado que existen diversos factores como el ambiente/entorno, las circunstancias y el momento que afectan las facetas restauradoras y tranquilizadoras de los pacientes lo cual dan importancia a la comunicación terapéutica.

En los casos de emergencia donde quizás hay poco tiempo para la interacción verbal, el uso de señales no verbales como tomarse de la mano, podría transmitir muchas más que las palabras a los pacientes, incluso en los casos donde las enfermeras tienen mucha experiencia en la comunicación terapéutica, todavía puede haber una brecha en la comunicación, ya que a veces se vuelve difícil entender a los pacientes desde sus propios puntos de vista (1).

La comunicación puede complicarse por otros factores, como agitación/agresión, psicosis, delirio e intubación. Para estos casos, puede ser particularmente importante utilizar técnicas de comunicación terapéutica y adaptar la interacción del paciente de forma individual (2). A lo largo de los años, los expertos han propuesto varias teorías de la terapia de comunicación.

En la década de 1950, Harry Stack Sullivan y Jurgen Ruesch, figuras destacadas de la teoría y la comunicación interpersonal, respectivamente publicaron la importancia de la comunicación para proporcionar beneficios terapéuticos, específicamente en enfermedades mentales (2).

Por tu parte, Hildegard Peplau publicó un artículo donde sentó las bases para el concepto de comunicación terapéutica, esta teoría, denominada “Teoría de las Relaciones Interpersonales”, está basada en la integración del conocimiento relacionadas a la teoría interpersonal de Sullivan, en el psicoanálisis, la psicoterapia y la terapia de enfermería. La teoría de Peplau describe diferentes fases de la interacción en la que se considera la relación como un mediador primario en el proceso de la curación. La importancia de la relación con la curación se acepta en los factores comunes de la investigación en psicoterapia como un factor con respaldo empírico (2, 3).

La teoría de Peplau (1952/1991/1997), define la enfermería como un proceso terapéutico de forma interpersonal la cual se presenta cuando los profesionales, sobre todo los enfermeros, establecen una relación terapéutica con aquellas personas que tienen la necesidad de recibir algún servicio de salud. Peplau creó la teoría sobre las relaciones enfermera-paciente, en la que establece que esta debe pasar por tres fases: (a) orientación, (b) trabajo y (c) terminación (4).

En la fase de orientación, los pacientes que se encuentran hospitalizados ven la necesidad de recibir ayuda e intentan adaptarse a sus experiencias actuales y que

muchas veces pueden ser nuevas, de manera simultáneamente, las enfermeras conocen a los pacientes y pueden obtener información esencial acerca de ellos viéndolos como personas con necesidades y prioridades que son únicas (4).

En la fase de trabajo, es donde las enfermeras tienen una mayor interacción con los pacientes, en esta fase, los enfermeros se encargan de realizar evaluaciones a los pacientes para que de esta manera se pueda establecer un plan interdisciplinario de cuidados a través de la enseñanza a los pacientes (4).

Por último, la fase de terminación, es la fase donde se establece la planificación del alta. El éxito de esta fase depende de qué tan bien los pacientes y las enfermeras manejaron las fases de orientación y trabajo. Es considerada una fase muy importante ya que a través de esta las enfermeras enseñan a los pacientes sobre el manejo de los síntomas y la recuperación en el hogar (4).

En este sentido, la comunicación terapéutica es un enfoque invaluable para las interacciones con los pacientes que es aplicable en múltiples disciplinas (2), y es considerada parte fundamental en la prestación de calidad a los pacientes en una asistencia sanitaria. Se ha considerado que las enfermeras desempeñan el papel de defensoras de los pacientes por lo que, deben preservar una buena relación enfermera-paciente terapéutica y profesional en su función profesional donde se establecen límites que son específicos para su función.

Es por ello, que se hace necesario que las enfermeras afilien técnicas dentro del entorno clínico para interactuar con los pacientes, siendo esto importante en la prestación de atención médica hacia los pacientes (1).

Desde ese escenario, la comunicación terapéutica puede implicar un contacto directo cara a cara con los pacientes la cual se centra en mejorar el bienestar físico y emocional de estos. En este sentido, las enfermeras implementan diferentes técnicas para comunicarse con los pacientes, en las que se puede implementar un flujo de información de forma verbal y no verbal; en cuanto al aspecto verbal de la comunicación, esta emplea el uso de palabras; y la comunicación no verbal implementa señales no verbales tales como el contacto visual, el lenguaje corporal y la expresión facial (1).

Para que la comunicación sea efectivamente productiva, el foco debe estar puesto en cómo se transmite la información, especialmente en la práctica de enfermería, es por ello, que la comunicación terapéutica implica dar prioridad a las necesidades de los pacientes, crear un ambiente favorable para los pacientes e involucrar a los pacientes en la atención que se les brinda (5).

Es este sentido, se ha observado que esta comunicación terapéutica se relaciona con la calidad de vida del paciente, enfermeras y adherencia a los tratamientos, escucha activa, entre otros; es decir que la comunicación terapéutica es una parte clave en el trabajo de la enfermera, aportando beneficios considerables para la enfermera y paciente (6).

Estudios como el de Bousari et al. (7) evaluaron los efectos del Modelo de Ayuda a la Comunicación Terapéutica en cuanto a la calidad de atención del paciente y la familia en unidad de cuidados intensivos cardíacos (UCC), los hallazgos de este estudio mostraron que el nivel de atención de los pacientes y sus familiares que estaban bajo cuidados de enfermería con el enfoque de ayuda a la comunicación terapéutica tuvo una diferencia estadísticamente significativa en comparación con los pacientes bajo atención de enfermería de rutina , encontrando que el modelo empleado mejoró significativamente la calidad de atención del paciente.

Garantizar la calidad de atención del paciente y su familia es uno de los principales objetivos de las organizaciones sanitarias. La calidad de atención del paciente con los servicios de atención médica puede afectar la adherencia al tratamiento, los resultados del tratamiento y la recuperación. Por otro lado, la baja calidad de atención del paciente provoca irritabilidad y ansiedad, retrasa la recuperación, prolonga la estancia hospitalaria y aumenta la tasa de ocupación de camas y los costos sanitarios (7).

En relación a lo descrito, se puede observar que la calidad de atención del paciente se ve afectada por diferentes factores, como la calidad del servicio médico y de enfermería, las habilidades de comunicación del personal de salud las características personales de los pacientes, la cobertura del seguro y la conciencia de los pacientes sobre sus derechos, las enfermeras también tienen efectos

significativos en la calidad de atención del paciente debido a su comunicación directa con los pacientes (7).

La comunicación terapéutica implica establecer una relación interpersonal entre el enfermero y el paciente con el objetivo de brindarle curación, en la que se considera una interacción entre los proveedores de atención médica y sus pacientes que promueve el bienestar físico y emocional de los pacientes (8), estas prácticas pueden llegar a ser ineficientes lo cual conlleva a una baja calidad de atención para los pacientes, es importante destacar que la relación terapéutica que se establece entre enfermera-paciente depende no solo de las actitudes del cuidador, sino también de otros factores, como los tiempos de espera en el hospital y la comodidad del paciente (9).

Es por ello que surgen el tema de analizar la comunicación terapéutica en la relación de la enfermera paciente en el servicio de emergencia proyectada a objetivos que busquen las características y factores que influyen en esta interacción y que den como resultados una calidad de atención del paciente. De manera justificativa, la elaboración de este tipo de estudios, se ha observado que la mayoría de las investigaciones sobre la relación enfermera-paciente se centran en el lado de la historia de las enfermeras, ignorando la opinión del paciente casi por completo (10). La comunicación terapéutica es inherente a la práctica de enfermería y debe practicarse para garantizar que se brinde atención de calidad a los pacientes de manera constante para lograr buenos resultados (11).

Es esencial examinar las prácticas de comunicación terapéutica entre las enfermeras para que puedan adoptarse recomendaciones pragmáticas que ayuden a mejorar esta área de práctica, y una de las mejores formas es considerando la satisfacción del paciente relacionadas a esta interacción o comunicación terapéutica.

II.-OBJETIVOS

- Objetivo General:

- Analizar los factores que afectan a la comunicación terapéutica en la relación enfermera y paciente en el servicio de emergencia.

-Objetivos Específicos:

- Identificar las características de la comunicación terapéutica en la relación enfermera y paciente.
- Identificar factores que afectan la comunicación terapéutica en la relación enfermera y paciente.

III.- Materiales y Metodología

La presente monografía consistió en la revisión bibliográfica de artículos científicos relacionados con la comunicación terapéutica de la enfermera y paciente en el servicio de emergencia.

Para la selección de los artículos científicos se consideraron diferentes criterios de inclusión y exclusión. Entre los criterios de inclusión se tomaron en cuenta aquellos artículos que hayan sido publicados dentro de los últimos 5 años, debían ser artículos científicos originales y estar publicados en revistas indexadas en base de datos científicas como Science Direct, SciELO, BMC Nursing, PubMed, Springer Nature, Google Scholar en los idiomas portugués, chino, inglés, y/o español, en su mayoría los estudios debían haber sido realizados en el servicio de emergencia o afines y debían incluir los términos de comunicación terapéutica y/o relación entre la enfermera y paciente. Aquellos artículos que no cumplieran con estos criterios fueron excluidos, así como aquellos que no estuvieran disponibles en línea.

La estrategia de búsqueda se basó en combinaciones en el que se utilizaron los operadores booleanos "OR" y "AND" para las siguientes palabras clave: comunicación terapéutica, atención del paciente, enfermería, servicio de Emergencia.

IV.-Resultados

La búsqueda inicial arrojó un total de 1345 artículos entre las diferentes bases de datos científicos, los artículos fueron seleccionados a partir de los títulos y resúmenes, se decidió su inclusión de acuerdo al cumplimiento de los criterios, finalmente se incluyeron un total de 21 (100%) artículos para ser analizados. A continuación, se describen los resultados obtenidos.

De los 20 artículos que fueron sometidos a análisis cualitativo se observó una mayor frecuencia de artículos indexados en la base de dato científica PubMed (n=8) y Google Scholar (n=9) seguido de Directory of Open Access Journals (n=2) (Tabla 1).

En la tabla 2 refleja la distribución de los artículos incluidos en el estudio según el año de su publicación, observando una mayor frecuencia de estudios publicados en el año 2023 (n=5), seguidas del 2019, 2021 y 2022 (n=4) respectivamente, esto refleja que las bases científicas relacionadas con la comunicación terapéutica de la enfermera y paciente en el servicio de emergencia se encuentran respaldadas por estudios científicos publicados en los últimos 5 años (Tabla 2).

La tabla 3 presenta los artículos analizados según el diseño de estudio evidenciando una mayor frecuencia de estudios con diseños descriptivos (n=7), seguido de los transversales (n=4) (Tabla 3).

La tabla 4, se observa la distribución de los artículos seleccionados según el país de origen, se observa que hubo una mayor frecuencia de estudios realizados en Ghana (n=3) e Indonesia (n=3).

De acuerdo con la información analizada la comunicación terapéutica es esencial en la interrelación enfermera paciente ya que contribuye a que el paciente tenga una calidad de atención enfocada en sus necesidades percibidas en sus necesidades como un ser individual y único.

V.- Análisis e Interpretación de Resultados

Cuando nos referimos a las características de la comunicación terapéutica en la relación entre enfermera y paciente (Tabla 5), se consideran aquellas cualidades que permiten identificar cuando una comunicación bien sea verbal o no verbal es efectiva y adecuada; de tal manera, que el paciente pueda definir si la atención recibida fue de su agrado o no. Al momento de analizar los hallazgos encontrados a través de la literatura se evidencia que en su mayoría coinciden que, el modo o la forma de comunicación de las enfermeras (verbal y/o no verbal) (5, 12-15), el tiempo o disponibilidad que dedican para comunicarse con el paciente (16) y la actitud (1) pueden influir en la relación entre enfermera y paciente con respecto a la comunicación terapéutica en los servicios recibidos.

En relación al tiempo de dedicación para comunicar, los hallazgos revelan de que los horarios de trabajo pesados de las enfermeras, las tareas de enfermería

duras e intensivas (17) y la ausencia de instalaciones de bienestar (7, 18), contribuyen a una gran carga de trabajo para las enfermeras lo cual obstruyen la comunicación efectiva y terapéutica que se requiere (19).

Por otra parte, se ha descrito que la falta de interés por parte del personal de enfermería para manejar el problema de salud del paciente también es una característica de la comunicación terapéutica que influye en la calidad de vida del paciente, afectando la relación entre enfermera y paciente. (12).

En relación a los factores que afectan la comunicación terapéutica en la relación entre enfermera y paciente (Tabla 6), se encontró que en su mayoría coinciden que la edad, tanto de los pacientes como de las enfermeras (16, - 18, 20); el dolor (16, 18); el estado de la enfermedad (5); tiempo y cargas de trabajo (5, 14, 16, 17, 21); conocimiento insuficiente (17, 19, 22); el idioma (1, 18); religión y cultura (1, 16) pueden ser algunos de los factores que influyen en la comunicación terapéutica en la relación entre enfermera y paciente.

Es importante destacar de que existen factores como, el estado de la enfermedad, el dolor del paciente, que son objetivos los cuales no están estrictamente ligados a las habilidades comunicativas de las enfermeras, por lo que pueden influir en la percepción de los pacientes sobre la comunicación y, por tanto, en la relación entre enfermera y paciente, así como la experiencia en la emergencia.

Al analizar la religión y la cultura se puede decir que, esta tiende a influir en la comunicación terapéutica, debido a que se pueden presentar casos en los que

ambos pertenezcan al mismo grupo étnico, sin embargo, diferentes orientaciones sociales y circunstancias pueden afectar su comunicación.

En relación a la edad, podría deberse a que las personas más jóvenes tienden a ser más sensibles a los diferentes aspectos del flujo de información y la comunicación, siendo más hábiles con los dispositivos inteligentes e Internet. También pueden tener muchas o más expectativas sobre el tratamiento que recibirán en el servicio de urgencias: es posible que el acceso a varios medios (o simplemente a la cultura moderna) influya en estas expectativas y que ya se presenten al servicio de urgencias con exámenes de diagnóstico específicos en mente que esperan que se realice.

En la tabla 7 se muestran los diferentes beneficios de una buena comunicación terapéutica en la que se consideran todas aquellas experiencias que contribuyen al bienestar o mejoras tanto del paciente como del personal de enfermería, entre los beneficios que se encontraron que éstos conllevan a una buena calidad de servicio en los hospitales, garantizando una mejor relación entre la enfermera y paciente, ya que al recibir la atención que ellos merecen y necesitan pueden tranquilizar tanto a los pacientes como a sus familiares (23, 24), es decir, que la atención exclusiva de las enfermeras hacia los pacientes mientras los escucha y los observan les da un alto nivel de calidad de atención hacia los pacientes, así como una mejor relación entre la enfermera y paciente (1, 13, 17, 18, 23, 26).

Se puede observar una mejora comprensión efectiva de las perspectivas de los pacientes en el servicio de emergencia (19, 5, 24, 28), se eliminan los pensamientos aterradores, las dudas y las malas interpretaciones., existe una

relación estrecha entre el paciente y la enfermera, el paciente puede expresarle todos sus problemas a la enfermera, lo cual lleva a obtener un ambiente seguro y cómodo tanto para las enfermeras como para los pacientes (16).

Finalmente, Lúcio (29), por su parte señala que una buena comunicación permite conocer cuáles pueden ser los factores que influyen en la mejora del paciente, ya que a través de la comunicación el paciente puede expresar sus necesidades y de esta manera el personal de enfermería puede trabajar en función a ello.

VI.-CONCLUSIONES

- De acuerdo a los artículos investigados se evidenció que existe una relación entre enfermera y paciente, siendo necesario e importante llevar una adecuada comunicación terapéutica que ofrecen el personal de enfermería en el servicio de emergencia.
- En cuanto a las características de esta comunicación terapéutica en la relación entre enfermera y paciente, lo más esencial es el modo de comunicación que tienen las enfermeras al momento de tener contacto con el paciente, así como habilidades de comunicación que se relacionan con la seguridad del paciente, permitiendo tener una calidad de atención adecuada y cumpliendo todas las necesidades del paciente.

- Con respecto a los factores que afectan la comunicación terapéutica en la relación entre enfermera y paciente los más destacados son la experiencia laboral como profesionales enfermeras en el servicio de emergencia, la calidad de atención que reciben los pacientes (tiempo de espera), ambientes inadecuados, así como la falta de personal de enfermeras, entre otros; estos factores influyen mucho en la comunicación terapéutica causando ineficiencias en la relación entre enfermera y paciente.
- Finalmente se tiene que los beneficios de una buena comunicación terapéutica conllevan a una adecuada calidad de servicio en los hospitales, ya que, al tener una atención exclusiva de las enfermeras hacia los pacientes, garantizan una mejor escucha receptiva, tranquilizando tanto a los pacientes como a sus familiares.

VII.-REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Amoah VMK, Anokye R, Boakye DS, Acheampong E, Budu-Ainooson A, Okyere E, et al. Una evaluación cualitativa de las barreras percibidas para la comunicación terapéutica efectiva entre enfermeras y pacientes. BMC Enfermeras [Internet]. 2019 Feb [citado 2023 Ago. 7];18(1). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1186/s12912-019-0328-0>
2. Sharma NP, Gupta V. Therapeutic Communication. [Updated 2023 Jan 30]. In: Stat Pearls [Internet]. Treasure Island (FL): Stat Pearls Publishing; 2023 Jan-. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK567775/>
3. Sharma NP, Gupta V. Therapeutic Communication. [Updated 2023 Jan 30]. In: StatPearls [Internet]. Treasure Island (FL): StatPearls Publishing; 2023 Jan-. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5831243/>
4. Mastrapa YE del Pilar, Gilbert Lamadrid M. Relación enfermera -paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Rev. Cubana Enferm [Internet]. 2016 Dec [citado 2023 Ago. 7]. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215>
5. Appiah EO, Oti-Boadi E, Ani-Amponsah M, Mawusi DG, Awuah DB, Menlah A, et al. Barriers to nurses' therapeutic communication practices in a district

hospital in Ghana. BMC Nurs [Internet]. 2023 Feb [citado 2023 Ago. 7];22(1).
Disponibile en: <http://dx.doi.org/10.1186/s12912-023-01191-2>

6. González C. La Comunicación terapéutica usuario-enfermera en las consultas de atención primaria. RqR Enf Com (Rev. SEAPA) [Internet].

2014 May [citado 2023 Ago. 10];2(2):82-92. Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4724703.pdf>

7. Bousari M, Jahangiri P, Ghahremani Z. Effects of Nursing Care Based on the Therapeutic Communication Helping Model on Patient and Family Satisfaction in

Coronary Care Units. Iranian Red Crescent Medical Journal [Internet]. 2022 Jun [citado 2023 Ago. 7]; 24(6). Disponible en:

<https://www.ircmj.com/index.php/IRCMJ/article/view/1543>

8. Importance of therapeutic communication in caring for clients nursing essay [Internet]. Ukessays.com. UK Essays; 2023. Disponible en:

<https://www.ukessays.com/essays/nursing/importance-of-therapeutic-communication-in-caring-for-clients-nursing-essay.php?vref=>

9. Agyeman AG, Region-Ghana KE. Nurse-patient relationship in health care delivery in Koforidua Regional Hospital. J Biol Agri Healthcare [Internet]. 2013

[citado 2023 Ago. 7];3(3): 136-143. Disponible en:
<https://www.iiste.org/Journals/index.php/JBAH/article/download/4759/5087>

10. Vidal Blan R, Adamuz Tomás J, Feliu Baute P. Relación terapéutica: el pilar de la profesión enfermera. *Enferm Glob* [Internet]. 2009 Oct [citado 2023 Agt. 7];(17). Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412009000300021
11. Ali M. Communication skills 1: benefits of effective communication for patients. *Nurs Times* [Internet]. 2017 [citado 2023 Agt. 7]; 113:12. Disponible en: <https://paraquee.com/communication-among-health-care-professionals-is-as-important-as-communication-with-patients>
12. Xue W, Heffernan C. Therapeutic communication within the nurse-patient relationship: A concept analysis. *Int J Nurs Pract* [Internet]. 2021 Dec [citado 2023 Agt. 7];27(6): e12938. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33949044/>
13. Pangh B, Jouybari L, Vakili MA, Sanagoo A, Torik A. The effect of reflection on nurse-patient communication skills in emergency medical centers. *J Caring Sci* [Internet]. 2019 Jun [citado 2023 Agt. 7];8(2):75–81. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15171/jcs.2019.011>
14. Ms A, Research and Education in Cancer, Murthy, Kannan. ¿Are patient's satisfied with nurses' communication? A cross sectional survey. *Journal of Practical and Professional Nursing* [Internet]. 2020 Dec [citado 2023 Agt. 7];4(2):1–6. Disponible en: https://www.heraldopenaccess.us/article_pdf/62/are-patient-s-satisfied-with-nurses-communication-a-cross-sectional-survey.pdf

15. Gabay G, Gere A, Zemel G, Moskowitz H. Personalized communication with patients at the emergency department-an experimental design study. *J Pers Med* [Internet]. 2022 Sep [citado 2023 Agt. 7];12(10):1542. Disponible en: <https://www.mdpi.com/2075-4426/12/10/1542>
16. Amoah V, Anokye R, Boakye D, Badu N. Perceived barriers to effective therapeutic communication among nurses and patients at Kumasi South Hospital, *Cogent Medicine* [Internet]. 2018 Apr [citado 2023 Agt. 7]; 5(1). Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/2331205X.2018.1459341>
17. Nawajah I, Jabbarien, H. Nurse-patient communications in emergency departments at Hebron governorate, Palestine. *Hebron University Research Journal-A (Natural Sciences)* [Internet] 2021 Dec [citado 2023 Agt. 7];10(1):61-74. Disponible en: https://digitalcommons.aaru.edu.jo/cgi/viewcontent.cgi?article=1077&context=hu_jr_a
18. Alsharyah HMH, Sayed SAM. Communication barriers in emergency departments perceived by Saudi population, KSA. *Medical Science* [Internet]. 2023 Mar [citado 2023 Agt. 7]; 27: e121ms2876. Disponible en: https://www.discoveryjournals.org/medicalscience/current_issue/v27/n133/e121ms2876.pdf

19. Shin S, Yoo HJ. Emergency nurses' communication experiments with patients and their families during the COVID-19 pandemic: A qualitative study. *Int Emerg Nurs* [Internet]. 2023 Jan [citado 2023 Agt. 7];66(101240):101240. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ienj.2022.101240>
20. Degabriel D, Petrino R, Frau ED, Uccella L. Factors influencing patients' experience of communication with the medical team of the emergency department. *Intern Emerg Med* [Internet]. 2023 May [citado 2023 Agt. 7]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1007/s11739-023-03298-5>
21. Hermann RM, Long E, Trotta RL. Improving patients' experiences communicating with nurses and providers in the emergency department. *J Emerg Nurs* [Internet]. 2019 Sep [citado 2023 Agt. 7];45(5):523–30. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099176718304720>
22. Al-Kalaldeh M, Amro N, Qtait M, Alwawi A. Barriers to effective nurse-patient communication in the emergency department. *Emerg Nurse* [Internet]. 2020 May [citado 2023 Agt. 7];28(3):29-35. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32285654/>
23. Priyantini D, Ayatulloh D, Faradisa E. The correlation between therapeutic communication and patients' satisfaction in hospital. *Indonesian Nursing Journal of Education and Clinic (INJEC)* [Internet]. 2023 Jun [citado 2023 Agt. 7]; 8 (1). <https://injec.aipni-ainec.org/index.php/INJEC/article/view/569>

24. Supriatin T, Eka P, Wani D. the effect of service quality and nurse therapy communication on complaints handling towards patient loyalty with intervening by patient family satisfaction. *Journal of Humanities, Social Science, Public Administration and Management (HUSOCPUMENT)* [Internet]. 2022 Apr [citado 2023Agt.7];2(2):85-92
<https://publication.idsolutions.co.id/journals/index.php/husocpument/article/download/157/46>
25. Mohamed D, Ahmed DA. Effect of Nurse's Therapeutic Communication and Protecting Patient's Rights on Patient's Satisfaction. *Tanta Scientific Nursing Journal* [Internet]. 2019 May [citado 2023 Agt. 7]; 16(1): 113-132. Disponible en: https://tsnj.journals.ekb.eg/article_71355.html
26. Saavedra M, León G, Dávila A. Comunicación terapéutica del enfermero, desde la perspectiva del hospitalizado en el hospital General Jaén, Perú. *Rev. Enf. Glob.* [Internet]. 2021 Feb [citado 2023 Agt. 10]; 20(61): 377-392. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412021000100015
27. Chen X, Zeng Y, Jiang L, Tian L, Yi J, He H, et al. Assessing emergency department nurses' ability to communicate with angry patients and the factors that influence it. *Front Public Health* [Internet]. 2023 Jan [citado 2023 Agt. 7];11. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.3389/fpubh.2023.1098803>

28. Ariyanti S. Nurse's Therapeutic Communication Affects Patient Satisfaction and Motivation Level. *Journal of Complementary Nursing* [Internet]. 2022 Sep [citado 2023 Agt. 7];1(3):91–98. Disponible en: <https://journals.sagamediaindo.org/index.php/JCN/article/view/52>

29. De A, Lúcio E, Galvão L. A comunicação como forma de terapia e humanização [Internet]. Com.br. [2023]. Disponible en: <https://cepein.femanet.com.br/BDigital/arqPics/1711370301P957.pdf>.

VII.- TABLAS Y GRAFICAS

Tabla 1. *Distribución de artículos según la base de datos científicos*

Base de datos	Frecuencia	Porcentaje
Pubmed	8	38,0
Science Open	1	4,8
Directory of Open Access Journals	2	9,5
Google Scholar	9	42,9
Springer Nature	1	4,8
Total	21	100,0

Nota: Detalle de cifra sobres base de datos encontrados según buscadores

Tabla 2. *Distribución de los artículos científicos según el año de publicación.*

Año de publicación	Frecuencia	Porcentaje
2018	1	4,8
2019	4	19,0
2020	3	14,3
2021	4	19,0
2022	4	19,0
2023	5	23,9
Total	21	100,0

Nota: Distribución de la publicación según su año de emisión

Tabla 3. *Distribución de artículos analizados según diseño de estudio*

Diseño de estudio	Frecuencia	Porcentaje
Descriptivos	7	33,3
Descriptivos cualitativos	3	14,3
Exploratorio-descriptivo	3	14,3
Ensayo clínico controlado, aleatorizado, simple ciego	1	4,8
Estudios transversales	4	19,0
Descriptivo cuantitativo	2	9,5
Cuasiexperimental	1	4,8
Total	21	100,0

Nota: Se evidencia que hay más estudios con enfoque descriptivos seguido de los estudios transversales enfocados en este tema

Tabla 4. *Distribución de artículos según país de origen*

País	Frecuencia	Porcentaje
Corea del sur	1	4,8
China	2	9,5
Ghana	3	14,3
Egipto	1	4,8
Perú	1	4,8
Irán	2	9,5
Palestina	2	9,5
Arabia Saudita	1	4,8
Brasil	1	4,8
Suiza	1	4,8
India	1	4,8
Indonesia	3	14,3
Estados Unidos	2	9,5
Total	21	100,0

Nota: Los países que realizan más investigaciones sobre la comunicación terapéutica son Indonesia Ghana seguido de China, Irán y Palestina

Tabla 5. *Características de la comunicación terapéutica en la relación entre enfermera y paciente*

Autor/años	Características de la comunicación terapéutica
Shin y Yoo/ 2023 (19)	Uso de EPP, grandes cargas de trabajo
Appiah et al./ 2023 (5)	Modo de comunicación de las enfermeras, Usa del tacto, Mantener una actitud tranquila, Tranquilidad positiva, Involucrar al familiar del paciente
Xue y Heffernan/2021 (12)	Respeto mutuo, el interés para manejar el problema de salud del paciente y el compromiso
Mohamed y Ahmed /2019 (25)	Habilidad de comunicación terapéutica de la enfermera, comprensión y atención de la enfermera
Vida et al./ 2018 (16)	Tiempo insuficiente para establecer una buena relación terapéutica, falta de empatía de las enfermeras.
Pangh et al./ 2019 (13)	Buenas habilidades de comunicación relacionadas con la seguridad del paciente.
Nawajah y Jabbarien /2021 (17)	Las enfermeras están orientadas a tareas en lugar de centradas en el paciente.
Amoah et al./ 2019 (1)	Disponibilidad de enfermeras; conocimiento inadecuado; actitud omnisciente, forma en que las enfermeras los atienden
Alsharyah y Sayed/2023 (18)	Condiciones de la organización no son adecuadas, calidad de los servicios de salud, ambiente de trabajo amigable
Bousari et al. /2022 (7)	Servicios de atención con las necesidades de los pacientes, así como al seguimiento continuo de las condiciones de los pacientes por parte de las enfermeras
Achrekar et al. /2020 (14)	Falta de comunicación

Ariyanti /2022 (27)	Motivación a los pacientes
Supriatin et al./ 2022 (24)	Proporcionar información veraz, fomentar la confianza mutua y la tranquilidad
Gabay et al./2022 (15)	Falta de conexión humana, la falta de control sobre la situación, la baja alfabetización en salud, la información deficiente, el apoyo deficiente en un momento de incertidumbre

Nota: se denota que las principales características de la comunicación terapéutica más resaltables se encuentran respeto mutuo tiempo suficiente interés y habilidades en la comunicación

Tabla 6. Factores que afectan la comunicación terapéutica en la relación entre enfermera y paciente

Autor/años	Factores
Shin y Yoo HJ/2022 (19)	Experiencia laboral y la habilidad de las enfermeras, cambios en la vida personal, carencia de conocimiento de los pacientes, actitudes agresivas y poco cooperativas de los pacientes y las familias.
Appiah et al. / 2023 (5)	Estado del paciente, Actitud negativa de los pacientes, Mayor carga de trabajo/estrés, Interferencia familiar, Actitud discriminatoria de las enfermeras
Mohamed et. /2019 (25)	Años de experiencia de la enfermera, relación preliminar y la comprensión
Vida et al. /2018 (16)	Exceso de trabajo durante los turnos, falta de conocimiento de las enfermeras sobre el tratamiento, diferencia de edad entre el paciente y la enfermera, ansiedad, el dolor y el malestar físico del paciente, preferencias y creencias culturales, uso de jergas/términos técnicos por parte de la enfermera
Pangh et al./2019 (13)	Habilidades de comunicación verbal y no verbal, Habilidades de comunicación basadas en la seguridad del paciente

Nawajah et al./2021 (17)	Atributos de una enfermera (sobrecargado de trabajo, falta de tiempo, Falta de empatía de las enfermeras, Escasez de enfermeras, Conocimiento insuficiente, entre otros), falta de apoyo de los jefes de enfermería, edad.
Amoah et al./2019 (1)	Estado de enfermedad y la interferencia familiar, ambiente ruidoso; nuevo en el entorno hospitalario y entorno poco propicio, las barreras del idioma, los conceptos erróneos y el dolor., creencias religiosas y la cultura, dolor, lenguaje
Al-Kalaldeh et al. / 2020 (22)	Factores Ambientales, el conocimiento y con el estado psicológico
Alsharyah et al. /2023 (18)	La edad, los idiomas, el nivel educativo, Diferencias culturales, Diferencias sexuales, Ignorancia del paciente sobre la condición y el deber de las enfermeras, Ansiedad, dolor y malestar físico del paciente, falta de tiempo
Hermann et al. /2019 (21)	Tiempos de espera percibidos, las actitudes del personal y cómo los proveedores explicaron aspectos de la atención a los pacientes
Degabriel et al./2023 (20)	La edad, el entorno, la forma de transporte al hospital
Achrekar et al. /2020 (14)	Tiempo comunicándose

Nota: Entre los principales factores que afectan la comunicación terapéutica se destaca estado paciente, estrés laboral, actitudes agresivas, falta de tiempo nivel educativo

Tabla 7. Beneficios de una buena comunicación terapéutica

Autor/años	Factores
Shin y Yoo HJ/2022 (19)	Establecimiento de interacciones con los pacientes y sus familias, mejora comprensión efectiva de las perspectivas de los pacientes y las familias en el servicio de urgencias.

Wang et al. /2021 (26)	Fortalecimiento de la cooperación mutua entre los profesionales de enfermería y los pacientes; mejora la confianza de las personas atendidas en emergencia. Contribuye a mejorar la calidad profesional de los enfermeros y sus habilidades. Así también, ayuda a brindar educación sanitaria y atención eficiente a los pacientes, apoyo y consuelo ante la situación que atraviesan
Appiah et al. /2023 (5)	Impacto positivo en el manejo agresivo de los parámetros relacionados con el dolor en pacientes con cáncer, motiva a brindar el máximo apoyo al garantizar que sus familiares cumplan con todas las instrucciones y aboguen por ellos cuando sea necesario
Xue y Heffernan /2021 (12)	Recuperación de los pacientes, una atención de calidad y la satisfacción de los pacientes.
Saavedra et al. / 2019 (26)	Comunicación terapéutica entre enfermera-paciente se relaciona con el respeto, escucha receptiva, emociones del paciente, acompañar en la reflexión del paciente.
Vida et al./2018 (16)	Un ambiente seguro y cómodo tanto para las enfermeras como para los pacientes
Pangh et al./2019 (13)	Mejora atención al paciente y desarrollo profesional y crecimiento de la personalidad de las enfermeras. Mejora los signos vitales, disminución del dolor y la ansiedad, mejores resultados del tratamiento y mayor participación en los programas de tratamiento.
Nawajah et al. / 2021 (17)	Contribuye a la seguridad.
Amoah et al. /2019 (1)	Mejoran la calidad de atención integral
Alsharyah y Sayed /2023 (18)	Brindar una práctica segura y de alta calidad, lo que ayuda a mejorar la calidad de la atención del paciente.
Lúcio/2020 (29)	Permite comprender e identificar los factores que contribuyen a una mejor recuperación del paciente

Ariyanti /2022 (28)	Se crea una relación en la que las enfermeras y los pacientes comparten experiencias de aprendizaje para superar los problemas y ayudar a los pacientes a recuperarse.
Diah et al. / 2023 (23)	Mejoras en las habilidades de comunicación terapéutica de las enfermeras, por lo que también aumentarán las mejoras en la calidad del servicio en los hospitales.
Supriatin et al. / 2022 (24)	La comunicación terapéutica tiene un efecto tranquilizador para los pacientes y las familias

Nota: se destaca entre los beneficios de la comunicación terapéutica mejora la relación enfermera paciente con lleva a una atención de calidad fortalece el manejo de las habilidades profesionales de la enfermera.

ANEXOS

FICHA RAE N.º 1

TÍTULO	Emergency nurses' communication experiences with patients and their families during the COVID-19 pandemic: A qualitative study
AUTORES	Soyoung Shin Hye Jin Yoo
AÑO	2023; 66: 101240
OBJETIVO	Analizar las experiencias de comunicación entre enfermeras de emergencia con los pacientes y sus familias.
METODOLOGÍA	Cualitativo – descriptiva población personal de enfermería entres los años 2021 y 2022
RESULTADOS	Se realizaron tres hallazgos principales: transformación de los enfoques comunicativos debido a COVID-19; barreras de la comunicación terapéutica y los esfuerzos continuos para optimizar la comunicación.
CONCLUSIONES	Los profesionales de enfermería que laboran en el entorno de emergencia tuvieron diversas barreras para aplicar los criterios de comunicación con los pacientes y sus familiares, especialmente aquella centrada en la comunicación terapéutica; a pesar de ello se resalta la actitud de las enfermeras para mejorar sus habilidades comunicativas.
APORTE DEL ESTUDIO	El estudio resalta aquellos aspectos que complican la implementación de la comunicación terapéutica entre enfermeros y pacientes, haciendo necesario modificar las estrategias para interactuar con los pacientes, especialmente aquellos que se atienden en emergencia por temas de COVID-19 y una mejorar de la formación de los profesionales en herramientas de comunicación.
FUENTE	https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9676159/ National Library of Medicine

FICHA RAE N.º 2

TÍTULO	Efecto de la aplicación de la comunicación enfermera-paciente y la educación sanitaria en la sala de observación de emergencias
AUTORES	Chunhong Wang Juan Chen Chunyan Chen Xiaorong Ma
AÑO	2021; 30(4): 529
OBJETIVO	Profundizar en el efecto de la aplicación de la comunicación terapéutica enfermera – paciente en la educación para la salud en la sala de observación de emergencia.
METODOLOGÍA	Cualitativo Población personal de enfermería de la sala de observación de emergencia
RESULTADOS	Los efectos positivos de la comunicación terapéutica radican en el fortalecimiento de la cooperación mutua entre los profesionales de enfermería y los pacientes; mejora la confianza de las personas atendidas en emergencia. Contribuye a mejorar la calidad profesional de los enfermeros y sus habilidades. Así también, ayuda a brindar educación sanitaria y atención eficiente a los pacientes, apoyo y consuelo ante la situación que atraviesan.
CONCLUSIONES	La comunicación terapéutica es una estrategia que contribuye a mejorar el ejercicio profesional de los enfermeros y la calidad de atención que reciben los pacientes en el ámbito de emergencia; aspectos elementales para alcanzar una valoración y tratamiento adecuados para contribuir a la recuperación de los pacientes.
APORTE DEL ESTUDIO	En este trabajo se encuentra relevancia en los aspectos positivos de la comunicación terapéutica, ya que permitirán tener un panorama más amplio respecto a los beneficios que implica este tipo de estrategias en el ámbito de emergencia.
FUENTE	http://html.rhhz.net/ZGFSWS/HTML/2021-4-529.htm

FICHA RAE N.º 3

TÍTULO	Barriers to nurses' therapeutic communication practices in a district hospital in Ghana
AUTORES	Evans Osei Appiah Ezequiel Oti-Boadi María Ani-Amponsah Dorcas Goku Mawusi Dorothy Baffour Awuah Awube Menlah Cindy Ofori-Appiah
AÑO	2023; 22(35): 1-11
OBJETIVO	Analizar las barreras para las prácticas de comunicación terapéutica de las enfermeras en un hospital de Ghana.
METODOLOGÍA	Cualitativo -población personal de enfermería 30 participantes
RESULTADOS	Los principales hallazgos respecto a los factores que se constituyen en barreras de la comunicación terapéutica radican en la interferencia familiar, la actitud negativa de los pacientes, la condición en la que se encuentran los pacientes, las actitudes de discriminación, la excesiva carga de labores y el estrés.
CONCLUSIONES	En cuanto a las conclusiones se pueden resaltar las acciones de comunicación terapéutica que realizan los enfermeros y que implican acciones como la utilización del tacto, tranquilidad positiva y el comportamiento de estos profesionales de la salud, pero existen barreras que complican su adecuada práctica, especialmente la actitud poco favorable de los pacientes, su condición, actitudes de algunos enfermeros, estrés y la carga laboral fuerte.
APORTE DEL ESTUDIO	Esta investigación permitirá sustentar los aspectos relacionados con los factores que se convierten en barreras o limitantes para la comunicación terapéutica, de forma que se pueda propiciar reflexión tanto para enfermeros como pacientes y contribuir a obtener resultados favorables para conseguir resultados óptimos con la comunicación terapéutica.
FUENTE	https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-023-01191-2 Enfermería BMC

FICHA RAE N.º 4

TÍTULO	Effect of Nurse's Therapeutic Communication and Protecting Patient's Rights on Patient's Satisfaction
AUTORES	Amal Sayed Mohamed Asmaa Mohammed Ahmed
AÑO	2019; 16(1): 113 - 132
OBJETIVO	Determinar el efecto de la comunicación terapéutica de la enfermera y la protección del paciente en su derecho a la satisfacción del paciente del University Main Hospital
METODOLOGÍA	Metodología de análisis de conceptos de Walker y Avant población enfermeras No. =172 y número de pacientes No. = 200. Instrumento aplicado el cuestionario estructurado.
RESULTADOS	Se halló la aplicación de la comunicación terapéutica tuvo mejores resultados en cada uno de los factores considerados: relación preliminar enfermera – paciente tuvo mejores resultados cuando se aplicó la comunicación terapéutica (71%) que cuando no se aplicó (22.1%); la atención, con CT (65.1%) sin CT (34.9%); el entendimiento con CT (82. %) sin CT (18%) y funciones laborales con CT (80.8%) sin CT (19.2%).
CONCLUSIONES	Se concluyó que la efectividad de la comunicación terapéutica en cada uno de los factores analizados fue alta; por tanto, se encuentra que su aplicabilidad debe darse no sólo en el servicio de emergencia sino en todas las áreas del hospital.
APORTE DEL ESTUDIO	Aquí se han podido hallar resultados precisos que permiten sustentar la efectividad de la comunicación terapéutica entre enfermeros y pacientes, aspectos que son relevantes para efectos de este estudio.
FUENTE	https://tsnj.journals.ekb.eg/article_71355.html Tanta Scientific Nursing Journal

FICHA RAE N.º 5

TITULO	Perceived barriers to effective therapeutic communication among nurses and patients at Kumasi South Hospital.
AUTORES	Vida Maame Kissiwaa Amoah, Reindolf Anokye, Dorothy Serwaa Boakye, Naomi Gyamfi
AÑO	2018
OBJETIVO	Examinar las barreras percibidas para la comunicación terapéutica efectiva entre enfermeras y pacientes en el Hospital Kumasi South.
METODOLOGÍA	Enfoque cuantitativo – diseño descriptivo. Población 72 enfermeras y 40 pacientes. Técnica encuesta. Instrumento aplicado el cuestionario estructurado.
RESULTADOS	Del 100% de participantes, el 86,1% fueron mujeres y el 13,9%. Del 100% de pacientes el 55% eran mujeres y el 45% varones. El 40,3 fueron de la unidad de emergencias, el 33,3% del área médica, 15,3% fueron enfermeras del área quirúrgica y el 11,1% del área de recuperación. Las principales barreras encontradas en el caso del personal enfermero fueron la carga de trabajo con un 87,5% y falta de respeto con 56,9%; en el caso de los pacientes fue el ambiente hospitalario en el 55,5%.
CONCLUSIONES	Se concluyó que las principales barreras para lograr que una comunicación terapéutica efectiva entre enfermeras y pacientes fueron la elevada carga laboral y la falta de respeto en el caso de los profesionales de enfermería y el entorno de la institución de salud en lo que respecta a los pacientes, situaciones que en ambos casos genera situaciones de ansiedad, estrés, dolor y malestar físico.
APORTE DEL ESTUDIO	Esta investigación permite profundizar en aquellos aspectos que obstaculizan la fluida comunicación terapéutica entre enfermeros y pacientes situación que puede generar múltiples complicaciones y perjudicar la adecuada recuperación de estas personas. Asimismo, los resultados obtenidos permiten tener un espectro más amplio de todos aquellos factores que requieren tomarse en cuenta para evitar su ocurrencia y optimizar la labor que realiza el personal de enfermería en aras del cumplimiento de su misión.
FUENTE	https://doi.org/10.1080/2331205X.2018.1459341

FICHA RAE N.º 6

TITULO	The Effect of Reflection on Nurse-Patient Communication Skills in Emergency Medical Centers
AUTORES	Bahman Pangh, Leila Jouybari ,Mohamad Ali Vakili ,Akram Sanagoo ,Aysheh Torik
AÑO	2019
OBJETIVO	Determinar el efecto de la reflexión sobre las habilidades de comunicación enfermera-paciente de las enfermeras que trabajan en los servicios de emergencia.
METODOLOGÍA	El estudio tuvo un diseño pretest-pos test. Población 142 enfermeras del servicio de emergencia. Muestra 122 enfermeras. Técnica: encuesta. Instrumento aplicado cuestionario.
RESULTADOS	Entre los factores que limitan un adecuado ejercicio de la comunicación enfermera – paciente se hallaron la necesidad de fortalecer las habilidades de comunicación verbal, no verbal y las de seguridad. Del mismo modo sucedió con la comunicación no verbal donde se encontró que la diferencia fue significativa en el grupo de intervención con un ($p < 0,001$), mientras que el grupo control no se observó la significancia ($p < 0,413$). En general se halló diferencia significativa entre la comunicación terapéutica antes y después de la intervención
CONCLUSIONES	Se concluyó que las principales limitantes para establecer una comunicación terapéutica adecuada necesidad de fortalecer las habilidades de comunicación verbal, no verbal y las de seguridad. Para contrarrestar esta problemática se consideró necesario realizar una intervención de reflexión que permitió mejorar cada uno de estos aspectos en el personal de enfermería que labora en emergencia.
APORTE DEL ESTUDIO	Esta investigación tendrá un importante aporte para señalar los factores de la comunicación terapéutica que afectan una adecuada aplicación dentro del contexto de emergencia en el que laboran las enfermeras participantes.
FUENTE	https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6589483/ National Library of Medicine

FICHA RAE N.º 7

TITULO	Nurse-patient communications in emergency departments at Hebron governorate, Palestine
AUTORES	Inad Nawajah Hussien Jabbarien
AÑO	2021; 10: 61 – 74
OBJETIVO	Evaluar la comunicación enfermera – paciente por parte de las enfermeras que trabajan en los departamentos de emergencia.
METODOLOGÍA	El estudio fue transversal. La técnica fue la encuesta, el instrumento el cuestionario población enfermeras del servicio de emergencia
RESULTADOS	Los resultados mostraron que los principales factores que afectan la satisfacción de los pacientes atendidos en emergencia fueron la carga de trabajo de enfermería, el insuficiente tiempo, la falta de empatía de los profesionales de enfermería; así también se consideran las barreras de comunicación, aunque en un nivel intermedio y la edad de los enfermeros; todo ello tuvo una significancia de $p < 0,05$.
CONCLUSIONES	Se concluyó que los factores que se constituyen en barreras para alcanzar la satisfacción de los pacientes y una adecuada comunicación terapéutica son: la carga laboral, la falta de tiempo, la ausencia de empatía, la comunicación y la edad.
APORTE DEL ESTUDIO	Esta investigación brinda un interesante panorama respecto a la situación que viven las enfermeras dentro del entorno de emergencia y los factores que limitan una adecuada comunicación terapéutica y, por ende, lograr que los pacientes alcancen un buen nivel de satisfacción.
FUENTE	https://digitalcommons.aaru.edu.jo/hujr_a/vol10/iss1/4/ Arab Journals Platform

FICHA RAE N.º 8

TITULO	A qualitative assessment of perceived barriers to effective therapeutic communication among nurses and patients
AUTORES	Vida Maame Kssiwaa Amoah, Reindolf Anokye , Dorothy Serwaa Boakye Enoch Acheampong, Amy Budu-Ainooson, Emelia Okyere
AÑO	2019; 18(4): 1-18
OBJETIVO	Explorar las barreras percibidas para la comunicación terapéutica entre pacientes y enfermeras en el Hospital Docente Komfo Anokye, Kumasi
METODOLOGÍA	El estudio fue exploratorio, de enfoque cualitativo. Participaron 13 enfermeras. El instrumento fue la guía de entrevista no estructurada.
RESULTADOS	Los hallazgos mostraron que las principales barreras para la comunicación terapéutica fueron las características sociodemográficas, relación paciente – enfermera, lenguaje, conceptos erróneos y el dolor. Así también, ya en el caso puntual de las enfermeras se hallaron factores como la falta de conocimiento, la actitud de los profesionales enfermeros de creer que lo saben todo, la sobrecarga laboral y la insatisfacción profesional. Todo ello conduce a la insatisfacción de los pacientes.
CONCLUSIONES	Se concluyó que la comunicación terapéutica es un factor insoslayable en el cuidado de los pacientes y un factor que determina la calidad del servicio que se brinda a los pacientes. Sin embargo, existen diversas barreras que se convierten en factores limitantes tanto desde el lado de los pacientes como de los enfermeros y deben ser erradicadas para promover una comunicación terapéutica eficaz y una mayor satisfacción de los pacientes.
APORTE DEL ESTUDIO	El estudio que se realizó aquí permite visualizar los factores que no permiten alcanzar la satisfacción de los pacientes debido a una indebida comunicación terapéutica, considerando tanto a los pacientes como a las enfermeras.
FUENTE	https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-019-0328-0 BMC Nursing

FICHA RAE N.º 9

TITULO	Barriers to effective nurse-patient communication in the emergency department
AUTORES	Mahmoud Al-Kalalkeh, Nawaf Amor, Mohamad Qtait, Abdallah Alwawi
AÑO	2020; 28(3): 29 - 35
OBJETIVO	Identificar lo que las enfermeras de emergencia perciben como barreras para la comunicación enfermera – paciente.
METODOLOGÍA	La investigación fue cuantitativa. La población fue de 199 enfermeras de emergencia. El instrumento aplicado fue un cuestionario.
RESULTADOS	Los resultados mostraron que los factores con mayor puntuación fueron ambientales, seguidos de los factores asociados con el conocimiento y con el estado psicológico.
CONCLUSIONES	Se concluyó que la comunicación terapéutica requiere de condiciones para que puede desplegarse del modo adecuado; por tanto, el hecho de contar con un ambiente cómodo para trabajar y brindar acciones de capacitación continua para que los profesionales de enfermería pudieran desarrollar sus habilidades comunicativas.
APORTE DEL ESTUDIO	El aporte de esta investigación radica en la visión desde la cual se asumen los resultados, el hecho de que los enfermeros reconozcan sus propias limitaciones y los factores que afectan la comunicación terapéutica es valioso.
FUENTE	https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32285654/ Pub Med

FICHA RAE N.º 10

TITULO	Communication barriers in emergency departments perceived by Saudi population, KSA
AUTORES	Hadi Mohamed Hadi Alsharyah Suheir AM Sayed
AÑO	2023: 27: e121ms2876
OBJETIVO	Identificar la barrera de comunicación terapéutica en los servicios de emergencia.
METODOLOGÍA	La investigación fue descriptiva. La población fue de 1507 enfermeras de emergencia. El instrumento aplicado fue un cuestionario.
RESULTADOS	Se encontró que las enfermeras piensan que los factores ambientales son la principal barrera para que exista una comunicación terapéutica efectiva. Así también se halló que otras barreras fueron los factores conocimiento y los factores psicológicos; por otra parte, también se encontraron los factores de idioma, cultura y educación.
CONCLUSIONES	Se concluyó que las complicaciones en la comunicación terapéutica inciden en la adecuada atención de los pacientes y, por ende, en su satisfacción. Algunos de los más resaltantes fueron los factores ambientales, de conocimiento, los psicológicos, el idioma, la cultura y la educación.
APORTE DEL ESTUDIO	Esta investigación contribuye a ampliar los factores que no permiten alcanzar la satisfacción de los pacientes debido a un mal manejo de la comunicación terapéutica. De esta forma, se puede nutrir la monografía y mejorar los puntos que deben generar reflexión en los profesionales de enfermería.
FUENTE	https://doi.org/10.54905/diessi/v27i133/e121ms2876 Medical Science

FICHA RAE N.º 11

TITULO	Improving Patients' Experiences Communicating With Nurses and Providers in the Emergency Department
AUTORES	Robin M. Hermann MSN, RN, CCRP, Elizabeth Long Licenciatura en Ciencias, Enfermera Registrada, CEN, Rebecca L. Trotta PhD
AÑO	septiembre 2019
OBJETIVO	Identificar la satisfacción de los pacientes con la atención, la comunicación con las enfermeras en el servicio de emergencia
METODOLOGÍA	Se realizó un estudio diseño descriptivo cualitativo para comprender las experiencias de los pacientes al comunicarse con enfermeras y proveedores en el contexto de la atención de emergencia. Población Adultos de 18 años y mayores que fueron evaluados, tratados y dados de alta del departamento de emergencias
RESULTADOS	Se encontró que los factores adicionales que influyeron en la satisfacción del paciente incluyeron la categoría de clasificación, los tiempos de espera percibidos, las actitudes del personal y cómo los proveedores explicaron aspectos de la atención a los pacientes, también ha dependido de la calidad de las interacciones con el personal de urgencias, la notificación de los tiempos de espera, el entorno del servicio de urgencias y la organización.
CONCLUSIONES	Los comportamientos y acciones de las enfermeras de emergencia y los proveedores son fundamentales para dar forma a las percepciones de los pacientes sobre sus experiencias de comunicación, se pueden incorporar comportamientos clave en su práctica para mejorar la satisfacción del paciente.
APORTE DEL ESTUDIO	Los 3 elementos principales que aumentaron la satisfacción del paciente en este estudio incluyeron enfermeras que cuidan y muestran preocupación, la habilidad y competencia de las enfermeras y la respuesta del personal de enfermería a las llamadas de los pacientes. instrucciones claras a los pacientes.
FUENTE	https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0099176718304720#preview-section-abstract Pub Med

FICHA RAE N.º 12

TITULO	Effects of Nursing Care Based on the Therapeutic Communication Helping Model on Patient and Family Satisfaction in Coronary Care Units
AUTORES	Bousari, M. P., Jahangiri, P., Ghahremani, Z
AÑO	2022
OBJETIVO	Evaluar los efectos del cuidado de enfermería basado en el Modelo de Ayuda a la Comunicación Terapéutica (TCHM) sobre la satisfacción del paciente y la familia en la unidad de cuidados coronarios (UCC).
METODOLOGÍA	Este cuasiexperimental se llevó a cabo con base en el diseño de prueba posterior solamente entre junio y octubre de 2017 en el Centro Educativo y de Tratamiento de Mousavi en Zanjan, Irán. Un total de 58 pacientes y 58 familiares de UCC con criterios de inclusión fueron incluidos por el método de conveniencia en cada secuencia como grupo control e intervención.
RESULTADOS	Las puntuaciones medias de satisfacción del paciente y la familia fueron respectivamente $3,47\pm 0,84$ y $3,91\pm 0,67$ en el grupo de intervención. En el grupo control, estos valores representaron $3,14\pm 0,5$ y $3,20\pm 0,78$, respectivamente. Las puntuaciones medias de satisfacción del paciente y la familia y sus subescalas en el grupo de intervención fueron significativamente mayores que las del grupo control ($P<0,05$).
CONCLUSIONES	El TCHM mejoró significativamente la satisfacción del paciente y la familia. Se sugiere que al incorporar este modelo en la práctica de enfermería se mejorará la prestación de atención.
APORTE DEL ESTUDIO	Propuesta de atención holística basada en el modelo de ayuda de comunicación terapéutica para mejorar significativamente la satisfacción del paciente y la familia en la unidad de cuidados coronarios la cual puede integrarse en los planes de estudios académicos de enfermería y en los programas de formación en servicio para enfermeras.
FUENTE	https://www.ircmj.com/index.php/IRCMJ/article/view/1543/859 Iranian Red Crescent Medical Journal

FICHA RAE N.º 13

TITULO	Factors influencing patients' experience of communication with the medical team of the emergency department
AUTORES	Dea Degabriel, Roberta Petrino, Eleonora Dafne Frau, Laura Uccella
AÑO	2023
OBJETIVO	explora la experiencia de comunicación de los pacientes con el equipo médico con el objetivo de descubrir si existen factores objetivos que puedan afectar su percepción.
METODOLOGÍA	Un estudio transversal prospectivo en dos hospitales: un centro de trauma académico urbano y un hospital de ciudad pequeña. Se incluyeron consecutivamente pacientes adultos dados de alta del SU en octubre de 2021. Los pacientes completaron un cuestionario validado, la herramienta de evaluación de comunicación para equipos (CAT-T), que evalúa la percepción de la comunicación.
RESULTADOS	La puntuación media de todos los ítems superó 4 (bueno). Los pacientes más jóvenes y los que fueron trasladados en ambulancia atribuyeron puntuaciones más bajas que otros grupos (valor de $p < 0,05$). También se observó una diferencia significativa entre los dos hospitales a favor del hospital más grande. En nuestro estudio los largos tiempos de espera no generaron respuestas menos satisfechas. El ítem que recibió la puntuación más baja fue "el equipo médico me animó a hacer preguntas".
CONCLUSIONES	En general, los pacientes estaban satisfechos con la comunicación médico-paciente. La edad, el entorno, la forma de transporte al hospital son factores objetivos que pueden influir en la experiencia y satisfacción de los pacientes en el servicio de urgencias.
APORTE DEL ESTUDIO	Logro destacar los factores relacionados con la percepción que tiene el paciente de la comunicación que le ofrece el equipo médico.
FUENTE	https://link.springer.com/article/10.1007/s11739-023-03298-5#citeas SPRINGER LINK

FICHA RAE N.º 14

TITULO	Are Patient's Satisfied with Nurses' Communication? A Cross Sectional Survey
AUTORES	<i>Achrekar MS^{1*}, Murthy V² and Kannan S³</i>
AÑO	2020
OBJETIVO	evaluar la satisfacción del paciente con respecto a la comunicación recibida de los enfermeros.
METODOLOGÍA	Se utilizó un método de encuesta descriptiva. La escala de Likert fue desarrollada para obtener información. La herramienta se tradujo a dos idiomas locales. Los pacientes fueron seleccionados mediante la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia.
RESULTADOS	Hubo satisfacción general con respecto a la comunicación de la enfermera. El cincuenta y dos por ciento y el 47 por ciento de los pacientes respondieron que están extremadamente satisfechos y satisfechos con la comunicación de la enfermera, respectivamente. Cuarenta y tres por ciento de los pacientes sintieron que siempre las enfermeras deberían pasar más tiempo comunicándose con ellos y pocos mencionaron que siempre (15%) y a veces (18%) se sienten frustrados por la falta de comunicación. Entre los pacientes que se sintieron frustrados por la falta de comunicación, el 91 por ciento (n=10) también sintió que las enfermeras deberían pasar más tiempo con ellos y este resultado es significativo (p<0,05).
CONCLUSIONES	El conocimiento y la comprensión de las preferencias comunicativas de cada paciente permitirá a los profesionales sanitarios adaptarse al estado de ánimo del paciente y, facilitará enormemente el proceso comunicativo. Por lo tanto, la capacitación en habilidades de comunicación como parte de su programa de inducción y servicio es esencial; esta capacitación se puede impartir a través de módulos de autoinstrucción, conferencias o aplicaciones de video interactivo.
APORTE DEL ESTUDIO	Se logró determinar la satisfacción general con respecto a la comunicación de la enfermera lo cual permitirá a los profesionales sanitarios adaptarse al estado de ánimo del paciente, de igual forma se creó un programa que contribuye a las capacitación en habilidades de comunicación.
FUENTE	https://issuu.com/hsoajournals/docs/are-patient-s-satisfied-with-nurses-communication . Journal of Practical and Professional Nursing

FICHA RAE N.º 15

TITULO	Nurse's Therapeutic Communication Affects Patient Satisfaction and Motivation Level
AUTORES	Susy Ariyanti
AÑO	2022
OBJETIVO	Determinar la relación entre la comunicación terapéutica enfermera con la satisfacción del paciente y la motivación para recuperarse.
METODOLOGÍA	El método utilizado en este estudio es un diseño transversal. La técnica de muestreo utilizada es una muestra total de 70 encuestados. El instrumento utilizó un cuestionario de datos demográficos, un cuestionario para evaluar la comunicación terapéutica de enfermería y un cuestionario para evaluar la satisfacción del paciente. Cuestionario de datos demográficos.
RESULTADOS	Los resultados mostraron que a la mayoría de los encuestados se les proporcionó comunicación terapéutica, hasta 43 encuestados (61,4 %) estaban satisfechos con hasta 46 encuestados (65,7 %) y tenían una alta motivación entre hasta 41 encuestados (58,6 %). Valor p obtenido = 0,001 < 0,05.
CONCLUSIONES	Existe una relación significativa entre la comunicación terapéutica de las enfermeras con el nivel de satisfacción y motivación de los pacientes.
APORTE DEL ESTUDIO	Refleja como la comunicación terapéutica de enfermería se relaciona con la satisfacción y motivación en pacientes, promoviendo el apoyo y aliento, así como información, de una forma positiva para que los pacientes manejen su condición y pueden cambiar para mejorar su salud.
FUENTE	https://journals.sagamediaindo.org/index.php/JCN/article/view/52 Journal of Complementary Nursing

FICHA RAE N.º 16

TITULO	The correlation between therapeutic communication and patients satisfaction in hospital
AUTORES	Diah Priyantini, Daviq Ayatulloh, Elok Faradisa
AÑO	2023
OBJETIVO	Determinar la correlación entre la comunicación terapéutica realizada por enfermeros y la satisfacción del paciente en el hospital.
METODOLOGÍA	Estudio transversal en el hospital con 36 pacientes. Un total de 33 encuestados fueron reclutados mediante muestreo consecutivo. Comunicación terapéutica y satisfacción del paciente medida mediante cuestionario. Los datos recopilados se analizaron utilizando SPSS versión 21 con la prueba Spearman Rho.
RESULTADOS	Los resultados mostraron que la mayor parte de la comunicación terapéutica de los enfermeros fue buena con 21 encuestados (63,6%). Mientras tanto, para la satisfacción del paciente, 17 encuestados (51,4%) dijeron estar satisfechos. A partir de los resultados de la prueba Rho de Spearman, se encontró correlación entre la comunicación terapéutica realizada por los enfermeros y la satisfacción del paciente en el hospital con $p = 0,011$ ($p < 0,05$) y el valor del coeficiente fue de 0,438.
CONCLUSIONES	Una buena comunicación terapéutica ayudará a acelerar la recuperación del paciente y ayudará a los pacientes a tomar decisiones en los procedimientos de actuación de enfermería. Cuanto mejor sea la comunicación que se aplique, más satisfecho estará el paciente en aceptar y de acuerdo con sus expectativas.
APORTE DEL ESTUDIO	Este estudio evidencia de que la comunicación terapéutica está relacionada con la satisfacción del paciente, así como los beneficios que puede tener una buena comunicación de las enfermeras con los pacientes.
FUENTE	https://injec.aipni-ainec.org/index.php/INJEC/article/view/569/443

FICHA RAE N.º 17

TITULO	The effect of service quality and nurse therapy Communication on complaints handling towards Patient loyalty with intervening by patient family Satisfaction
AUTORES	Tintin Supriatin, Eka Desy Purnama, Wani Devita Gunardi
AÑO	2022
OBJETIVO	evaluar la efectividad del programa de entrenamiento intervencionista de comunicación terapéutica para las enfermeras sobre la satisfacción del paciente entre pacientes con enfermedades crónicas.
METODOLOGÍA	se eligió el diseño de investigación previa y posterior a la prueba de dos grupos cuasi-experimentales para el estudio. El entorno del estudio incluye la sala de medicina, la sala ortopédica, la sala de oncología de G.G.S. Hospital Médico, Faridkot. Se eligieron 70 pacientes con enfermedades crónicas con una conveniente técnica de muestreo. La escala de GITCS y la escala de satisfacción se usaron para evaluar el nivel de comunicación terapéutica y la satisfacción de los pacientes.
RESULTADOS	El resultado reveló que hubo un aumento de significancia en el nivel de comunicación terapéutica de las enfermeras con los pacientes y el nivel de satisfacción de los pacientes después de la administración del programa de capacitación intervencionista a las enfermeras.
CONCLUSIONES	Se puede concluir que el programa de capacitación intervencionista de comunicación terapéutica con las enfermeras fue efectivo para aumentar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la comunicación terapéutica de las enfermeras.
APORTE DEL ESTUDIO	Refleja los beneficios de una buena comunicación terapéutica sobre la lealtad y satisfacción del paciente.
FUENTE	https://www.publication.idsolutions.co.id/journals/index.php/husocpument/article/view/157 Journal of Humanities, Social Science, Public Administration and Management (HUSOCPUMENT)

FICHA RAE N.º 18

TITULO	Personalized Communication with Patients at the Emergency Department- An Experimental Design Study
AUTORES	Gabay G, Gere A, Zemel G, Moskowitz H.
AÑO	2022
OBJETIVO	Probar los impulsores de la satisfacción del paciente con la comunicación de los médicos en el departamento de emergencias.
METODOLOGÍA	La muestra comprende 112 estadounidenses del área metropolitana de Nueva York, que visitaron un departamento de emergencias en el último año. Se realizó un diseño experimental basado en conjuntos probando seis mensajes en seis categorías.
RESULTADOS	Los diferentes mensajes de conducta y comunicación impulsan la satisfacción de los miembros de cada mentalidad con la comunicación de los médicos en el departamento de emergencias. Los mensajes de desempeño sólido para una mentalidad son irrelevantes para los miembros de otras mentalidades. Los médicos pueden identificar al paciente que pertenece a una mentalidad y comunicarse mediante mensajes adaptados a la mentalidad.
CONCLUSIONES	Para promover la satisfacción del paciente con la comunicación de los médicos en el servicio de urgencias, los médicos pueden identificar la pertenencia del paciente a una mentalidad y comunicarse mediante mensajes adaptados a la mentalidad.
APORTE DEL ESTUDIO	Aporta una estrategia para implementar una comunicación centrada en el paciente, por mentalidad, promoviendo la satisfacción del paciente y permitiéndoles lidiar mejor con los pacientes en el entorno caótico del departamento de emergencias.
FUENTE	https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9605307/ National Library of Medicine

