

Humanización del cuidado quirúrgico el rol estratégico de la comunicación efectiva entre enfermería y paciente

Humanizing surgical care: the strategic role of effective communication between nursing and patient

Rocío Del Pilar Pacheco Chicaiza

<https://orcid.org/0009-0007-1244-4791>

Ministerio de Salud Pública, Ecuador

Jenny Marcela Muñoz Quistanchala

<https://orcid.org/0000-0001-7218-8207>

Ministerio de Salud Pública, Ecuador

Oscar Kevin Córdor Rosas

<https://orcid.org/0009-0002-8716-187X>

Ministerio de Salud Pública, Ecuador

Erick Alexander León Manobanda

<https://orcid.org/0000-0002-6562-5429>

Ministerio de Salud Pública, Ecuador

Laura Fernanda Villa Solis

<https://orcid.org/0000-0001-7254-5438>

Universidad Técnica de Ambato, Ecuador

Verónica Graciela Jiménez Ayala

<https://orcid.org/0000-0002-1802-5359>

Universidad Técnica de Ambato, Ecuador

Leslie Priscila Quinteros Villacis

<https://orcid.org/0009-0006-2152-9693>

Ministerio de Salud Pública, Ecuador

López Pérez Grace Pamela

<https://orcid.org/0000-0002-0558-5429>

Universidad Técnica de Ambato, Ecuador

RESUMEN

Introducción: La comunicación efectiva entre enfermeros y pacientes en entornos quirúrgicos es fundamental para el éxito de los procedimientos y el bienestar del paciente. Esta comunicación va más allá de la transmisión de información, implicando la construcción de una relación de confianza y apoyo entre profesionales de la salud y pacientes. **Objetivo:** Analizar la comunicación efectiva entre enfermeros y pacientes en el ámbito quirúrgico, identificando áreas de mejora y proporcionando recomendaciones para optimizar esta comunicación en beneficio de la atención médica y la experiencia del paciente. **Método:** enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de alcance descriptivo y naturaleza transversal. La investigación se llevó a cabo en el área de cirugía de un hospital específico, con una muestra censal de pacientes mayores de 18 años. Se utilizaron encuestas para recopilar los datos sobre la percepción de los pacientes acerca de la comunicación y la atención proporcionada por el personal de enfermería durante el proceso quirúrgico. **Resultados:** Los resultados revelaron áreas clave en la percepción de los pacientes sobre la calidad de la comunicación y la atención proporcionada por los enfermeros durante el proceso quirúrgico. Se identificaron aspectos esenciales de la comunicación efectiva, como la conexión visual, la dedicación de tiempo para aclarar inquietudes y la facilitación del diálogo. **Conclusiones:** La evaluación de las cualidades del hacer de enfermería revela áreas críticas que requieren atención para mejorar la experiencia del paciente. Un tercio de los pacientes expresó que a veces no se sienten tratados con la amabilidad y reconocimiento necesarios.

Palabras claves: Comunicación en Salud, Enfermería, Enfermería de Quirófano, Equipo de salud, Cuidado quirúrgico.

ABSTRACT

Introduction: Effective communication between nurses and patients in surgical settings is essential for the success of procedures and patient well-being. This communication goes beyond the transmission of information, involving the construction of a relationship of trust and support between health professionals and patients. **Objective:** Analyze effective communication between nurses and patients in the surgical setting, identifying areas for improvement and providing recommendations to optimize this communication for the benefit of medical care and the patient's experience. **Method:** quantitative approach with a non-experimental design of descriptive scope and transversal nature. The research was carried out in the surgery area of a specific hospital, with a census sample of patients over 18 years of age. Surveys were used to collect data on patients' perceptions of the communication and care provided by nursing staff during the surgical process. **Results:** The results revealed key areas in patients' perception of the quality of communication and care provided by nurses during the surgical process. Essential aspects of effective communication were identified, such as visual connection, dedication of time to clarify concerns, and facilitation of dialogue. **Conclusions:** The evaluation of the qualities of nursing practice reveals critical areas that require attention to improve the patient experience. A third of patients expressed that sometimes they do not feel treated with the necessary kindness and recognition.

Keywords: Health Communication, Nursing, Operating Room Nursing, Health team, Surgical care.

INTRODUCCIÓN

La comunicación efectiva es un elemento fundamental en la atención médica, y su importancia se magnifica en el entorno quirúrgico, donde la colaboración interprofesional y la comprensión entre enfermeros y pacientes son esenciales para el éxito de los procedimientos quirúrgicos y el bienestar del paciente. La comunicación en este contexto no solo se limita a la transmisión de información, sino que también implica la construcción de una relación de confianza y apoyo entre los profesionales de la salud y los pacientes (Gutiérrez et al., 2020; Shorey et al., 2019).

De esta forma, la atención quirúrgica es un proceso altamente especializado y a menudo estresante, tanto para los pacientes como para el personal de enfermería. Por una parte, la comunicación efectiva se convierte en un pilar clave para proporcionar atención segura y centrada en el paciente, lo que incluye la entrega de información sobre el procedimiento, la gestión de las expectativas del paciente, la evaluación de las necesidades emocionales y la respuesta a preocupaciones específicas (Lee & Son, 2022). Por otra parte, en el ámbito quirúrgico, la comunicación entre enfermeros y pacientes se extiende a la interacción con otros miembros del equipo de atención médica, lo que subraya su importancia en la coordinación de esfuerzos y la prevención de errores (Liaw et al., 2020; Ryan et al., 2022).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) destaca que aproximadamente el 80% de los errores médicos están relacionados con una comunicación deficiente en la atención médica. En este contexto, la comunicación efectiva entre enfermeros y pacientes en entornos quirúrgicos se vuelve fundamental para garantizar la seguridad del paciente y la calidad de la atención (Yang & Kim, 2022). Además, según la OMS, la falta de una comunicación adecuada puede llevar a un aumento del 50% en el riesgo de readmisiones hospitalarias, lo que resalta aún más la trascendencia de una comunicación efectiva en la gestión de pacientes quirúrgicos (Jonker et al., 2022).

Así mismo, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) subraya que una comunicación inadecuada puede comprometer la calidad de la atención en salud en un 40% de los casos. En el ámbito quirúrgico, esto se traduce en un aumento del 30% en los eventos adversos y errores médicos, lo que pone en evidencia la importancia de una comunicación efectiva entre enfermeros y pacientes para minimizar riesgos. La OPS también resalta que el 60% de los pacientes informan sentirse más satisfechos con su atención cuando han experimentado trato basado en la comunicación por parte de los profesionales de la salud, lo que incide directamente en la percepción del paciente y su bienestar durante el proceso quirúrgico (Rodríguez et al., 2021; Aguirre et al., 2019).

Ciertos estudios han documentado relaciones deficientes entre enfermeras y pacientes, lo que, en términos generales, ha llevado a niveles insatisfactorios de comunicación en esta relación. Este fenómeno se atribuye a la influencia significativa que la calidad de la atención médica ejerce sobre la relación enfermera-paciente, y la falta de competencia o la falta de aplicación de habilidades de comunicación por parte de las enfermeras tienen un efecto perjudicial en la calidad de los servicios brindados a los pacientes (Lorenzo et al., 2023; Estévez & Estévez., 2021).

Hallazgos previos han revelado que las enfermeras han sido capacitadas para establecer una comunicación efectiva, aunque, en la práctica clínica, no aplican consistentemente estas habilidades en sus interacciones con los pacientes. Además, investigaciones anteriores sugieren que, en general, las enfermeras y los profesionales de enfermería no han demostrado un esfuerzo considerable para fomentar relaciones positivas con los pacientes. Muchos de los problemas informados están vinculados a una disminución en el sentido de altruismo entre el personal hospitalario, incluyendo a las enfermeras (Pico et al., 2022; Mariscal et al., 2020).

En otro estudio, Los problemas de comunicación afectan aproximadamente al 5% al 10% de la población general y más del 15% de los pacientes hospitalizados. Durante su estancia en el hospital, los pacientes de todas las edades a menudo enfrentan complejas necesidades de comunicación, que incluyen dificultades de movilidad, sensoriales, cognitivas y posibles barreras lingüísticas. La hospitalización, por su naturaleza, conlleva un alto nivel de estrés y puede implicar experiencias desagradables tanto para los pacientes como para sus familias (López, 2020; Norouzinia et al., 2019).

En este contexto, cada aspecto de la atención y el papel de las enfermeras se vuelve crucial en la comunicación con los pacientes, ya que estos consideran que la interacción con el personal de enfermería es fundamental para su tratamiento. La comunicación desempeña un papel clave en permitir que las enfermeras comprendan las necesidades de los pacientes y, como resultado, brinden atención médica de calidad superior. Es importante destacar que los pacientes con discapacidades en la comunicación tienen un riesgo aproximadamente tres veces mayor de experimentar complicaciones médicas o clínicas en comparación con otros pacientes (Estévez & Estévez., 2021).

Un estudio llevado a cabo en un centro quirúrgico en Ecuador reveló que aproximadamente el 60% de los pacientes expresaron un alto nivel de satisfacción en lo que respecta a la confianza en la atención brindada por los enfermeros, mientras que solo un 5.2% reportó un nivel bajo de satisfacción. Asimismo, se subraya la importancia de la comunicación en el ámbito médico para lograr resultados satisfactorios en la atención clínica (Tandazo et al., 2020).

Es fundamental comprender que esta habilidad debe ser adquirida a lo largo de la formación profesional y no asumirse como un atributo innato. Tras realizar una revisión sistemática de los enfoques pedagógicos utilizados en Ecuador y observar el limitado progreso en la enseñanza de habilidades comunicacionales en las instituciones educativas, surge la necesidad de llevar a cabo un estudio destinado a evaluar las competencias comunicativas de los estudiantes de medicina (Rodríguez et al., 2021).

A nivel local, con referencia a registros del Departamento de Talento Humano y Dirección Médica del Hospital del IESS Ambato, se ha observado un notorio aumento en las quejas y la insatisfacción por parte de los usuarios y sus familiares. Actualmente, se han documentado alrededor de 100 quejas tanto verbales como por escrito. La mayoría de estas quejas se relacionan con demoras en la atención, largos tiempos de espera y situaciones de maltrato verbal por parte del personal médico y auxiliares (Yáñez et al., 2021).

Ante esto, diversos estudios han concluido que existe una deficiencia en la gestión de la comunicación con los pacientes en el hospital, particularmente en la falta de información acerca de los procedimientos quirúrgicos que se llevarán a cabo y la falta de respuesta a las preocupaciones de los pacientes. Además, se plantea la necesidad de establecer un modelo para la gestión estratégica de la imagen del servicio que defina su misión desde la perspectiva de la gestión de la imagen, lo que incluye el trabajo en la identidad y la proyección de una comunicación que refleje la imagen deseada (Vásquez et al., 2022; Briones, 2020).

En base a estos antecedentes, se revela una problemática crítica en el ámbito de la comunicación efectiva entre enfermeros y pacientes en entornos quirúrgicos, que se traduce en insatisfacción por parte de los pacientes, aumento de quejas y un potencial impacto negativo en la calidad de la atención. Esta problemática es especialmente apremiante, ya que las quejas y la insatisfacción han ido en aumento debido a demoras en la atención, tiempos de espera prolongados y situaciones de maltrato verbal. A su vez, existe una carencia de una gestión adecuada de la comunicación con los pacientes y un modelo de gestión estratégica de la imagen del servicio.

Por lo tanto, el objetivo de este estudio fue analizar la comunicación efectiva entre enfermeros y pacientes en el ámbito quirúrgico, identificando áreas de mejora y proporcionando recomendaciones para optimizar esta comunicación en beneficio de la atención médica y la experiencia del paciente, con el propósito de contribuir al fortalecimiento de la calidad de la atención médica y la seguridad del paciente en este entorno crítico.

METODOLOGÍA

El estudio adopta un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de alcance descriptivo y naturaleza transversal. La investigación se llevó a cabo en el área de cirugía del Hospital Municipal "Nuestra Señora de la Merced" ubicado en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato. La muestra se constituyó de forma censal, lo cual seleccionamos pacientes mayores de 18 años, donde la población estudiada y la muestra son idénticas, incluyendo a pacientes quirúrgicos y enfermeros involucrados en su atención.

Desde una perspectiva ética, la propuesta de investigación fue compartida con los participantes, respetando plenamente su decisión de participar o no en el estudio. Por lo cual, se aplicó un consentimiento informado para garantizar la confidencialidad de la información y el uso exclusivo de los datos con fines puramente académicos. Este procedimiento ético aseguró la privacidad y la protección de los datos recopilados a lo largo de la investigación.

Ahora bien, la recopilación de información se llevó a cabo utilizando el instrumento denominado "Percepción de Conductas de Atención de Enfermería Humanizada (PCHE), 3a versión". Obtenido del estudio denominado "Percepción de pacientes hospitalizados en unidades médico-quirúrgicas sobre el cuidado humanizado de enfermería." Un cuestionario de 32 ítems que emplea una escala Likert de 4 puntos para evaluar la percepción de los pacientes con respecto a la atención proporcionada por los enfermeros. Los valores asignados a las respuestas fueron los siguientes: "nunca" = 1 punto, "a veces" = 2 puntos, "casi siempre" = 3 puntos y "siempre" = 4 puntos (21).

Este instrumento se basó en tres categorías que evaluaron las conductas de cuidado humanizado, siendo estas: "Cualidades del desempeño de enfermería", "Apertura a la comunicación enfermera-paciente" y "Disposición para la atención". El instrumento se caracterizó por su alta confiabilidad, demostrando un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.96 (Blanco et al., 2021).

Cabe destacar que el cuestionario se adaptó específicamente para evaluar la percepción de los pacientes acerca de la comunicación efectiva en el contexto de la atención quirúrgica. Este enfoque permitió analizar retrospectivamente la calidad de la comunicación entre enfermeros y pacientes en el ámbito quirúrgico.

El procesamiento de los datos en el estudio centrado en la comunicación efectiva entre enfermeros y pacientes en el ámbito quirúrgico se ejecutó utilizando el paquete estadístico SPSS, versión 23. Los datos recopilados fueron analizados de forma descriptiva para examinar y resumir las percepciones de los pacientes en relación con la comunicación en este contexto clínico.

RESULTADOS

Cuadro 1. Resultados

1. Le hacen sentirse como una persona		
Ítems	Frecuencia	Porcentaje
nunca	16	34,8%
a veces	13	28,3%
casi siempre	17	37,0%
2. Le tratan con amabilidad		
nunca	19	41,3%
a veces	14	30,4%
casi siempre	13	28,3%
3. Le muestran interés por brindarle comodidad durante su hospitalización		
nunca	12	26,1%
a veces	21	45,7%
casi siempre	13	28,3%
4. Le miran a los ojos, cuando le hablan		
nunca	13	28,3%
a veces	16	34,8%
casi siempre	17	37,0%
5. Le dedican tiempo para aclararle sus inquietudes		
nunca	15	32,6%
a veces	12	26,1%
casi siempre	19	41,3%
6. Le hacen sentirse bien atendido cuando dialogan con usted		
nunca	12	26,1%
a veces	18	39,1%
casi siempre	16	34,8%
7. Le hacen sentirse tranquilo(a), cuando están con usted		
nunca	12	26,1%
a veces	15	32,6%
casi siempre	19	41,3%
8. Le generan confianza cuando lo(la) cuidan		
nunca	16	34,8%
a veces	19	41,3%
casi siempre	11	23,9%
9. Le facilitan el diálogo		
nunca	16	34,85%
a veces	12	26,1%
casi siempre	18	39,1%
10. Le explican previamente los procedimientos		
nunca	13	28,3%
a veces	16	34,8%
casi siempre	17	37,0%
11. Le responden con seguridad y claridad a sus preguntas		
nunca	10	21,7%
a veces	12	26,1%
casi siempre	14	30,4%
siempre	10	21,7%
12. Le indican su nombre y cargo antes de realizarle los procedimientos		
nunca	21	45,7%
a veces	14	30,4%
casi siempre	11	23,9%
13. Le dedican el tiempo requerido para su atención		
nunca	14	30,4%
a veces	17	37,0%
casi siempre	15	32,6%
14. Le dan indicaciones sobre su atención cuando usted lo requiere o según su situación de salud		
nunca	23	50,0%
a veces	12	26,1%
casi siempre	11	23,9%
15. Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado		
nunca	11	23,9%
a veces	7	15,2%
casi siempre	10	21,7%
siempre	18	39,1%
16. Le llaman por su nombre		
nunca	12	26,1%

a veces	19	41,3%
casi siempre	15	32,6%
17. Le demuestran respeto por sus creencias y valores		
nunca	15	32,6%
a veces	15	32,6%
casi siempre	16	34,8%
18. Le atienden oportunamente sus necesidades básicas (higiene, alimentación, evacuación urinaria e intestinal)		
nunca	16	34,8%
a veces	12	26,1%
casi siempre	18	39,1%
19. Le proporcionan información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones sobre su situación de salud		
nunca	18	39,1%
a veces	18	39,1%
casi siempre	10	21,7%
20. Le manifiestan que están pendientes de usted		
nunca	15	32,6%
a veces	12	26,1%
casi siempre	12	26,1%
siempre	7	15,2%
21. Le permiten expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y el tratamiento		
nunca	15	32,6%
a veces	12	26,1%
casi siempre	19	41,3%
22. Responden oportunamente a su llamado		
nunca	15	32,6%
a veces	18	39,1%
casi siempre	13	28,3%
23. Identifican sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual		
nunca	16	34,8%
a veces	14	30,4%
casi siempre	16	34,8%
24. Le escuchan atentamente		
nunca	15	32,6%
a veces	20	43,5%
casi siempre	11	23,9%
25. Le preguntan y se preocupan por su estado de ánimo		
nunca	13	28,3%
a veces	18	39,1%
casi siempre	15	32,6%
26. Le brindan un cuidado cálido y delicado		
nunca	17	37,0%
a veces	10	21,7%
casi siempre	19	41,3%
27. Le ayudan a manejar el dolor físico		
nunca	10	21,7%
a veces	7	15,2%
casi siempre	16	34,8%
siempre	13	28,3%
28. Le demuestran que son responsables con su atención		
nunca	13	28,3%
a veces	21	45,7%
casi siempre	12	26,1%
29. Le respetan sus decisiones		
nunca	14	30,4%
a veces	17	37,0%
casi siempre	15	32,6%
30. Le indican que cuando requiera algo, usted les puede llamar		
nunca	12	26,1%
a veces	16	34,8%
casi siempre	18	39,1%
31. Le respetan su intimidad		
nunca	19	41,3%
a veces	9	19,6%
casi siempre	18	39,1%
32. Le administran a tiempo los medicamentos ordenados por el médico		
nunca	14	30,4%
a veces	17	37,0%
casi siempre	15	32,6%

Fuente: Entrevistas. Elaborado: Autores.

La comunicación efectiva entre enfermeros y pacientes desempeña un papel crucial en el ámbito de la atención médica, contribuyendo significativamente a la seguridad, la satisfacción del paciente y la calidad de la atención. En busca de entender y mejorar este aspecto fundamental, se aplicó una encuesta que abordó diversas dimensiones de la comunicación entre enfermeros y pacientes en el contexto quirúrgico. Las 32 preguntas de la encuesta se han dividido en tres secciones:

'Cualidades del hacer de enfermería', que evalúa las acciones y comportamientos de los enfermeros; 'Apertura a la comunicación enfermera(o)-paciente', que analiza la disposición de ambos para establecer un diálogo efectivo; y 'Disposición para la atención', que aborda la actitud de los profesionales hacia la atención al paciente. El enfoque de esta encuesta se centra en identificar áreas de mejora en la comunicación con el objetivo de promover una atención quirúrgica más efectiva y satisfactoria para los pacientes.

Cualidades del hacer de enfermería

El análisis de las preguntas (1, 2, 6, 7, 8, 15 y 17), se relacionan con la comunicación efectiva entre enfermeros y pacientes en el ámbito quirúrgico y se han considerado pertinentes en la dimensión de "Cualidades del hacer de enfermería". Los resultados principales revelan aspectos clave en la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención y la comunicación proporcionada por los enfermeros durante el proceso quirúrgico.

En general, los resultados de la encuesta indican que existen áreas de mejora en la percepción de los pacientes en cuanto a la comunicación y la atención proporcionada por los enfermeros durante el proceso quirúrgico. Un análisis de las preguntas muestra que aproximadamente un tercio de los pacientes a veces no se siente tratado con amabilidad (41.3%) o no se siente como una persona (34.8%), lo que sugiere que el trato humano y la amabilidad pueden ser áreas de enfoque para mejorar la calidad de la atención.

Además, alrededor del 34.8% de los pacientes indicaron que a veces no se sienten bien atendidos durante las conversaciones con los enfermeros, y el 41.3% a veces no se siente tranquilo(a) cuando está con ellos. Estos resultados subrayan la importancia de mejorar la atención brindada por los enfermeros y su capacidad para tranquilizar a los pacientes durante la atención, lo que puede tener un impacto significativo en la experiencia del paciente y su recuperación.

La generación de confianza cuando se cuida al paciente también es un área que requiere atención, ya que el 34.8% de los pacientes a veces no sienten que se les genera confianza. Esto resalta la importancia de establecer una relación sólida de confianza entre los pacientes y los profesionales de enfermería, lo que es esencial para una atención efectiva y satisfactoria.

La comunicación efectiva es un componente fundamental de la atención médica, y los resultados sugieren que se puede mejorar, especialmente en lo que respecta al uso de un tono de voz pausado. El 39.1% de los pacientes a veces no siente que se les explica el cuidado de esta manera, lo que destaca la necesidad de una comunicación más clara y comprensible.

Por último, el respeto por las creencias y valores de los pacientes es un aspecto crucial en la atención médica, y el 34.8% de los pacientes a veces no siente que se les demuestra respeto en este sentido. Esto destaca la importancia de garantizar que se respeten las creencias individuales de los pacientes y que se fomente un entorno de atención inclusivo.

Estos hallazgos resaltan la necesidad de enfocarse en mejorar la comunicación y la calidad de la atención proporcionada por los enfermeros en el ámbito quirúrgico. La consistencia en el trato humano, la amabilidad, la generación de confianza, la comunicación clara y el respeto por las creencias y valores de los pacientes son elementos clave para promover una comunicación efectiva y una atención de alta calidad en este entorno.

Apertura a la comunicación enfermera(o)-paciente

Para el análisis de la segunda dimensión, se incluyeron las preguntas (4, 5, 9, 10, 11, 12, 14 y 19) de la encuesta, se observan resultados que reflejan aspectos esenciales de la comunicación efectiva en el entorno quirúrgico.

Los resultados revelan áreas clave en la percepción de los pacientes sobre la calidad de la comunicación y la atención proporcionada por los enfermeros durante el proceso quirúrgico. Aproximadamente un tercio de los pacientes (37.0%) a veces no siente que se les mire a los ojos cuando los enfermeros les hablan, lo que destaca un área de mejora en la conexión visual y la comunicación no verbal en el entorno quirúrgico.

La dedicación de tiempo para aclarar las inquietudes de los pacientes es otro aspecto crucial, y el 41.3% de los pacientes a veces no siente que se les dedique tiempo suficiente para aclarar sus dudas. Esto enfatiza la necesidad de proporcionar un espacio para que los pacientes puedan hacer preguntas y recibir respuestas claras y comprensibles, lo que es esencial para su tranquilidad y comprensión.

Además, el 39.1% de los pacientes indicaron que a veces no se les facilita el diálogo, lo que resalta la importancia de crear un ambiente propicio para la comunicación abierta y efectiva entre los enfermeros y los pacientes en un entorno quirúrgico.

La explicación previa de los procedimientos es fundamental para reducir la ansiedad y mejorar la comprensión del paciente, y aquí, el 37.0% de los pacientes a veces no siente que se les explica previamente los procedimientos. La comunicación clara y anticipada es esencial para que los pacientes se sientan cómodos y preparados.

En cuanto a la seguridad y claridad en las respuestas a las preguntas de los pacientes, el 30.4% indicó que a veces no siente que se les responde de manera segura y clara. Esto subraya la importancia de brindar respuestas confiables y comprensibles para satisfacer las necesidades de información del paciente.

La presentación adecuada de los enfermeros, incluyendo la indicación de su nombre y cargo antes de realizar procedimientos, es un aspecto crucial para establecer una comunicación transparente y respetuosa. Sin embargo, el 45.7% de los pacientes indicó que a veces no se les proporciona esta información.

La disponibilidad para brindar indicaciones sobre la atención cuando el paciente lo requiere o según su situación de salud es un elemento esencial de la comunicación efectiva, y el 50.0% de los pacientes a veces no siente que se les brindan indicaciones oportunas.

Por último, el 39.1% de los pacientes indicó que a veces no se les proporciona información suficiente y oportuna para tomar decisiones sobre su situación de salud. Esto destaca la importancia de brindar información relevante y oportuna que permita a los pacientes participar activamente en su atención y toma de decisiones.

Disposición para la atención

Para el análisis de la tercera dimensión, se incluyeron las preguntas (3, 13, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31 y 32) de la encuesta, se exploran los aspectos relacionados con la atención y el cuidado proporcionado por los enfermeros en el entorno quirúrgico.

Los resultados revelan áreas críticas en la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención proporcionada por los enfermeros en el entorno quirúrgico. Un 45.7% de los pacientes indicó que a veces no siente que se les muestra interés por brindarles comodidad durante su hospitalización, lo que subraya la importancia de centrarse en la comodidad y el bienestar del paciente durante su estancia.

Además, un 37.0% de los pacientes a veces no siente que se les dedica el tiempo necesario para su atención, lo que destaca la necesidad de asegurar que los pacientes reciban la atención adecuada en términos de tiempo y cuidado.

La llamada por su nombre es una expresión básica de respeto y comunicación centrada en el paciente, sin embargo, el 41.3% de los pacientes indicó que a veces no se les llama por su nombre, lo que resalta la importancia de fortalecer la relación y la comunicación entre los enfermeros y los pacientes.

Atender oportunamente las necesidades básicas de los pacientes, como la higiene, la alimentación y la evacuación, es esencial, y el 39.1% de los pacientes a veces no siente que se atiendan oportunamente sus necesidades básicas. Esto enfatiza la importancia de garantizar que estas necesidades esenciales se aborden de manera oportuna.

Además, el 32.6% de los pacientes a veces no siente que se les manifieste que los enfermeros están pendientes de ellos. Esto destaca la importancia de comunicar el compromiso y la disponibilidad para atender las necesidades del paciente, lo que puede tener un impacto significativo en la tranquilidad del paciente.

La expresión de los sentimientos del paciente sobre su enfermedad y tratamiento es un aspecto fundamental de la atención centrada en el paciente, y aquí, el 41.3% de los pacientes indicó que a veces no se les permite expresar sus emociones y preocupaciones. Esto resalta la necesidad de crear un espacio donde los pacientes puedan compartir sus sentimientos de manera abierta.

La respuesta oportuna a las llamadas de los pacientes es crucial, y el 39.1% de los pacientes indicó que a veces no siente que se les responde oportunamente. Esto destaca la importancia de la prontitud en la atención y la respuesta a las necesidades de los pacientes.

La identificación de las necesidades del paciente en aspectos físicos, psicológicos y espirituales es una parte integral de la atención integral, y el 34.8% de los pacientes a veces no siente que se identifiquen sus necesidades en estas áreas, lo que subraya la importancia de abordar todas las dimensiones de la atención.

Asimismo, el 32.6% de los pacientes a veces no siente que se les escuche atentamente, lo que destaca la necesidad de brindar una escucha activa y comprensiva para comprender las necesidades y preocupaciones del paciente.

El bienestar emocional de los pacientes es un aspecto crítico de su atención, y el 39.1% de los pacientes indicó que a veces no se les pregunta y se preocupa por su estado de ánimo. Esto subraya la importancia de abordar las emociones y

preocupaciones del paciente de manera adecuada.

El cuidado cálido y delicado es fundamental para mejorar la experiencia del paciente, y el 41.3% de los pacientes a veces no siente que se les brinde este tipo de cuidado. La empatía y la calidez en la atención son elementos esenciales para la relación enfermero-paciente.

La gestión del dolor físico es esencial, y aquí, el 34.8% de los pacientes indicó que a veces no se les ayuda a manejar el dolor físico de manera efectiva. Esto subraya la importancia de abordar el dolor de manera compasiva y profesional.

La responsabilidad y la transparencia en la atención médica son fundamentales, y el 45.7% de los pacientes a veces no siente que se les demuestra que los enfermeros son responsables con su atención, lo que destaca la importancia de la transparencia y la responsabilidad en la atención médica.

Involucrar a los pacientes en la toma de decisiones relacionadas con su atención es un componente esencial de la atención centrada en el paciente, y un 37.0% de los pacientes indicó que a veces no se les respetan sus decisiones. Esto subraya la importancia de empoderar a los pacientes en la toma de decisiones relacionadas con su atención.

Comunicar la disponibilidad y la accesibilidad del personal de enfermería es un aspecto clave, y el 39.1% de los pacientes indicó que a veces no se les indica que pueden llamar al personal de enfermería cuando lo necesiten. Esto enfatiza la importancia de comunicar claramente la disponibilidad y la accesibilidad del personal para los pacientes.

Por último, el respeto a la intimidad del paciente es fundamental, y el 41.3% de los pacientes indicó que a veces no siente que se les respeta su intimidad. Esto destaca la importancia de garantizar la privacidad y el respeto por parte del personal de enfermería.

DISCUSIÓN

La evaluación de las percepciones de los pacientes sobre la comunicación y la atención durante la intervención quirúrgica presentaba un margen de mejora significativo. Alrededor de un tercio de los pacientes consideró que a veces se les trataba de forma poco amable y que no se les trataba como personas, lo que sugiere la necesidad de mejorar las relaciones y la amabilidad del personal de enfermería. Estos resultados están en consonancia con otros estudios que han demostrado que los pacientes no reciben suficiente información sobre cuestiones importantes como la inclinación de la cama, el cambio de postura, los paseos y los consejos sobre el estilo de vida (Jonker et al., 2022; Rodríguez et al., 2021).

Otros resultados pusieron de relieve otra cuestión crítica, que se refería a la falta de información facilitada a los pacientes sobre reacciones adversas a los medicamentos, asesoramiento postoperatorio y promoción de la salud. En estas áreas específicas, hubo más respuestas negativas que positivas, lo que pone de relieve la necesidad de abordar la promoción de la salud en los hospitales. Esto contrasta claramente con iniciativas como los hospitales promotores de la salud, cuyo objetivo es educar a los pacientes, reducir los riesgos y problemas de salud (Rodríguez et al., 2021; Lorenzo et al., 2023).

Estos resultados apoyan la conclusión de que existe la educación de los pacientes sobre los procedimientos quirúrgicos, como se destaca en otro estudio, y que esta se correlaciona con la reducción de la ansiedad y el estrés. Así mismo, un estudio también destaca la importancia de la información preoperatoria, lo que subraya la necesidad crítica de una información clara y proactiva (Estévez & Estévez, 2021; Mariscal et al., 2020).

Por el contrario, estudios más recientes muestran que ha mejorado la percepción que tienen los pacientes de la amabilidad y el compromiso de los profesionales sanitarios. Factores como la amabilidad del personal y la disponibilidad de especialistas son factores importantes para la experiencia del paciente. Sin embargo, nuestros resultados, que se centran en factores clave como la confianza y el respeto a la persona, sugieren que todavía se puede mejorar la relación durante el proceso quirúrgico (Norouzinia et al., 2019).

Nuestra evaluación del segundo aspecto, la comunicación abierta entre cuidadores y pacientes durante la intervención quirúrgica pone de relieve varios aspectos importantes que deben tenerse en cuenta en términos de comunicación eficaz. En algunos pacientes sintieron en ocasiones que no se les miraba durante la interacción, lo que indica que es necesario mejorar el contacto visual y la comunicación no verbal.

En consonancia con nuestros resultados, otros estudios han demostrado que la percepción de seguridad de los pacientes durante la intervención quirúrgica puede verse influida por diversos factores. Por ejemplo, en un estudio similar, se observó que la primera experiencia quirúrgica de los pacientes y sus ingresos eran factores significativos que influían negativamente en las respuestas de los pacientes, y que existía una relación inversa entre el nivel de ingresos y la seguridad percibida (Estévez & Estévez, 2021; Mariscal et al., 2020; López, 2020).

Además, otro tercio de los pacientes no dispuso de tiempo suficiente para las explicaciones, lo que pone de manifiesto la importancia de crear espacios que permitan formular preguntas claras y fáciles de entender. El fomento del diálogo también se señala como un problema, ya que los pacientes no encontraron un entorno propicio para la comunicación abierta. La explicación previa del procedimiento y las respuestas tranquilizadoras son aspectos que requieren atención, lo que subraya la necesidad de una comunicación clara previa para reducir la ansiedad del paciente (Tandazo et al., 2022; Rodríguez et al., 2021).

La relación entre la seguridad percibida y la experiencia inicial del procedimiento puede tener un impacto significativo en la calidad de la atención. Se hace hincapié en que la confianza y la comunicación desempeñan un papel importante en la percepción de la seguridad por parte de los pacientes. En este contexto, la falta de conocimientos sobre los procesos de seguridad, como el uso de listas de comprobación, puede contribuir a las percepciones negativas. Es importante reconocer que una comunicación clara sobre las medidas de seguridad puede reducir la brecha entre la percepción de seguridad de los pacientes y la realidad, lo que también confirman los resultados de otras investigaciones (López, 2020; Rodríguez et al., 2021).

Además, los pacientes consideran que el personal de enfermería no siempre da explicaciones adecuadas y los mismos creen que no reciben instrucciones a tiempo. Por último, los pacientes afirman que a veces no recibe información suficiente y oportuna para tomar decisiones sobre su salud.

Estas deficiencias identificadas por los pacientes, como en la transición de la atención y la comunicación entre pacientes, cirujanos y enfermeras coinciden con las preocupaciones expresadas por los profesionales sanitarios y los hospitales. Estudios anteriores han demostrado que la mejora del nivel de comunicación percibido en todas las fases de la atención puede tener un impacto significativo en los indicadores de calidad hospitalaria. Por lo tanto, es importante prestar atención a la comunicación y la seguridad en el entorno quirúrgico para optimizar la experiencia y la percepción de los pacientes (Rodríguez et al., 2021).

En lo que respecta al tratamiento del dolor, nuestros resultados coinciden con los de los autores, que destacan que las enfermeras consideran que el tratamiento del dolor forma parte integrante de su función profesional. Sin embargo, ambos estudios señalan áreas de mejora y sugieren que la formación continuada en el tratamiento del dolor es esencial para reforzar la competencia de las enfermeras en este ámbito. La evaluación periódica del dolor recomendada por los autores concuerda con la necesidad identificada en nuestro estudio de atender oportunamente las necesidades básicas, incluido el tratamiento eficaz del dolor (Liaw et al., 202; Yang & Kim, 2022; Aguirre et al., 2019).

En cuanto a la comunicación con los pacientes sobre el dolor, los autores destacan la importancia de una comunicación eficaz y animan a los pacientes a informar de cualquier cambio en las molestias o el dolor. Este hallazgo está directamente relacionado con las áreas importantes que identificamos: que en algunos pacientes afirmaron que a veces sienten que sus llamadas no se contestan a tiempo, y otros afirmaron que sienten que las enfermeras no les prestan atención. La comunicación rápida y la manifestación de interés son elementos clave para subsanar estas deficiencias y mejorar la experiencia del paciente (Estévez & Estévez, 2021; Vásquez et al., 2022).

En cuanto al tratamiento multimodal del dolor, ambos estudios coinciden en que la formación de las enfermeras es importante para este enfoque holístico. Nuestro estudio destaca áreas específicas de mejora, como la satisfacción oportuna de las necesidades básicas, incluido el tratamiento eficaz del dolor. La mención de los autores al trabajo con equipos multidisciplinares también coincide con nuestra percepción de la necesidad de mejorar la atención integrada al paciente durante la hospitalización (Ryan et al., 2022; Rodríguez et al., 2021).

Finalmente, nuestros hallazgos y los de los autores subrayan sistemáticamente la importancia de un enfoque multidisciplinar del tratamiento del dolor, la comunicación eficaz y la consideración de las necesidades del paciente durante la cirugía. La educación, la evaluación periódica del dolor y la colaboración multidisciplinar son estrategias comunes que pueden mejorar significativamente la experiencia del paciente y su sensación de seguridad durante la hospitalización.

CONCLUSIÓN

La evaluación de las cualidades del hacer de enfermería revela áreas críticas que requieren atención para mejorar la experiencia del paciente. Un tercio de los pacientes expresó que a veces no se sienten tratados con la amabilidad y reconocimiento necesarios. La generación de confianza emerge como un aspecto esencial, destacando la necesidad de fortalecer las relaciones de confianza entre los pacientes y los profesionales de enfermería. Establecer un trato humano y amable, junto con una atención que genere confianza, constituye un fundamento crucial para elevar la calidad de la atención quirúrgica.

La dimensión que aborda la apertura a la comunicación revela desafíos en la conexión visual y la dedicación de tiempo para aclarar dudas. El hecho de que algunos pacientes a veces no sienta que se les mira a los ojos destaca la importancia de mejorar la comunicación no verbal. Además, perciben la falta ocasional de tiempo para aclarar inquietudes, subrayando la necesidad de proporcionar un espacio adecuado para preguntas claras y comprensibles durante el proceso quirúrgico. En la evaluación de la disposición para la atención, los resultados resaltan la urgencia de mejorar la comodidad del paciente durante la hospitalización y la atención dedicada en términos de tiempo y cuidado.

La necesidad de una comunicación clara y comprensible es evidente, con un porcentaje significativo de pacientes que sienten que la explicación del cuidado, especialmente a través de un tono de voz pausado, puede mejorarse. Este hallazgo enfatiza la importancia de brindar información de manera accesible y comprensible, subrayando la relevancia de ajustar el enfoque comunicativo para satisfacer las necesidades individuales de los pacientes durante el proceso quirúrgico.

Los resultados destacan áreas críticas en la atención integral que requieren mejoras sustanciales. La gestión efectiva del dolor, la transparencia y responsabilidad en la atención médica, así como la participación activa del paciente en decisiones relacionadas con su atención, son elementos fundamentales que necesitan ser fortalecidos. Abordar estos aspectos contribuirá a una atención más holística y centrada en el paciente durante el proceso quirúrgico.

La privacidad y el respeto a la intimidad del paciente emergen como aspectos fundamentales que deben mejorarse. Un porcentaje significativo de pacientes a veces no siente que se les respeta en este sentido. Asegurar la privacidad y fomentar un ambiente de respeto son esenciales para crear una experiencia quirúrgica más positiva y satisfactoria para los pacientes, subrayando la importancia de implementar prácticas que garanticen la dignidad y el respeto individual.

REFERENCIAS

- Alonso-Rodríguez, A., Martínez-Villamea, S., Sánchez-Vallejo, A., Gallego-Lorenzo, J., & Fernández-Menéndez, M. (2021). Perspectivas de los profesionales de enfermería de cuidados intensivos sobre las visitas abiertas en una UCI. *Enfermería Intensiva*, 32(2), 62–72. <https://doi.org/10.1016/j.enfi.2020.09.003>
- Aguirre, R., Almada, M., Lulhe, M., Ferreyra, S., Esteban, S., & Franco, J. (2019). Description of the communication tools used in the surgical area and the perspective of surgical nurses. *Revista de la Facultad de Ciencias Médicas de Córdoba*, 39, 36–42.
- Blanco-Nistal, M. M., Tortajada-Soler, M., Rodríguez-Puente, Z., Puente-Martínez, M. T., Méndez-Martínez, C., & Fernández-Fernández, J. A. (2021). Percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el contexto de la crisis del COVID-19. *Enfermería Global*, 20(64), 26–60. <https://doi.org/10.6018/eglobal.463161>
- Briones-Mera, Á. R. (2020). Percepción del paciente sobre la aplicación de principios bioéticos en los cuidados de los estudiantes de enfermería. *Revista Colombiana de Enfermería*, 19(3), e024. <https://doi.org/10.18270/rce.v19i3.3341>
- Estévez Abad, F., & Estévez Vélez, A. (2021). Comunicación efectiva en salud: Evaluación de una experiencia docente en estudiantes de medicina de Cuenca, Ecuador. *Revista de Bioética y Derecho*, (52), 85–104. <https://doi.org/10.1344/rbd2021.52.31023>
- Gutiérrez-Puertas, L., Márquez-Hernández, V. V., Gutiérrez-Puertas, V., Granados-Gámez, G., & Aguilera-Manrique, G. (2020). Educational interventions for nursing students to develop communication skills with patients: A systematic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(7), 2241. <https://doi.org/10.3390/ijerph17072241>
- Jonker, L., Fisher, S. J., & Badgett, R. G. (2022). La actividad de investigación clínica de los hospitales, y no la implicación motivacional del personal, vincula la comunicación efectiva del personal con las reacciones favorables de los pacientes: Estudio transversal. *Journal of Healthcare Quality Research*, 37(1), 44–51. <https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2021.05.006>
- Lee, J., & Son, H. K. (2022). Effects of simulation problem-based learning based on Peplau's interpersonal relationship model for cesarean section maternity nursing on communication skills, communication attitudes and team efficacy. *Nurse Education Today*, 113, 105373. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2022.105373>
- Liaw, S. Y., Ooi, S. W., Rusli, K. D. B., Lau, T. C., Tam, W. W. S., & Chua, W. L. (2020). Nurse–physician communication team training in virtual reality versus live simulations: Randomized controlled trial on team communication and teamwork attitudes. *Journal of Medical Internet Research*, 22(4), e17279. <https://doi.org/10.2196/17279>
- López, Á. M. (2020). La entrevista prequirúrgica, un beneficio para el paciente. *Revista Española de Comunicación en Salud*, 11(1), 86–91. <https://doi.org/10.20318/recs.2020.4803>
- Lorenzo, Y. O. M., Reyes, Y. L., Paris, E. G., Fernández, M. D., & Rodríguez, G. R. (2023). Competencias directivas: Una mirada desde la gestión del Hospital Provincial Clínico Quirúrgico Docente “Faustino Pérez”. *Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial*, 7(2), e266.
- Mariscal, E. M. Á., Calderón, J. A. M., & Puente, A. V. G. (2020). Explorando el papel comunicativo de la enfermera en las relaciones enfermera-paciente: Un estudio cualitativo. *Ciencia y Educación*, 1(6), 6–16.
- Rodríguez Melita, A., Jara-Concha, P., & Moreno-Monsiváis, M. G. (2021). Percepción de pacientes hospitalizados en unidades médico-quirúrgicas sobre el cuidado humanizado de enfermería. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 10(1), 89–105. <https://doi.org/10.22235/ech.v10i1.2432>

- Norouzinia, R., Aghabarari, M., Shiri, M., Karimi, M., & Samami, E. (2019). Communication barriers perceived by nurses and patients. *Global Journal of Health Science*, 8(6), 65–74. <https://doi.org/10.5539/gjhs.v8n6p65>
- Pico-Camacho, A. J., & Vega-Peña, N. V. (2022). La comunicación en el consentimiento informado. *Revista Colombiana de Cirugía*, 37(4), 554–562. <https://doi.org/10.30944/20117582.2197>
- Ryan, R. E., Connolly, M., Bradford, N. K., Henderson, S., Herbert, A., Schonfeld, L., et al. (2022). Interventions for interpersonal communication about end of life care between health practitioners and affected people. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, 7, CD013116. <https://doi.org/10.1002/14651858.CD013116.pub2>
- Shorey, S., Ang, E., Yap, J., Ng, E. D., Lau, S. T., & Chui, C. K. (2019). A virtual counseling application using artificial intelligence for communication skills training in nursing education: Development study. *Journal of Medical Internet Research*, 21(10), e14658. <https://doi.org/10.2196/14658>
- Tandazo, M. C., Encalada, I. R., Zosa, R. C., & Sarango, A. C. (2022). Calidad de atención asociada al proceso enfermero según la perspectiva de pacientes y profesionales en un hospital obstétrico en el Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 8(3), 808–824.
- Vásquez, G., Clavero, J., Tixi Cujilema, N. del R., León, G., & Echeverría Caicedo, K. P. (2022). Cuidado humanizado de enfermería en los hospitales públicos de Milagro-Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 8(3), 126–141.
- Yang, J., & Kim, S. (2022). An online communication skills training program for nursing students: A quasi-experimental study. *PLOS ONE*, 17(5), e0268016. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0268016>
- Yáñez, Á. C., Toapanta, M., Valle, M., Velecela, L., & Jimbo, D. (2021). Perspectivas de formación profesional de enfermería en el Ecuador en el marco de la pandemia SARS-CoV-2. *Horizonte de Enfermería*, 32(2), 129–139. https://doi.org/10.7764/Horiz_Enferm.32.2.129