

# Comunicación con el paciente al momento del ingreso a su hospitalización

**Carol Pavez Fuentes**  
Técnico Paramédico  
Unidad Coronaria  
Clínica Tabancura

## INTRODUCCION

Cuando un paciente ingresa a un centro hospitalario, no sabemos si es su primera hospitalización o ya ha estado internado anteriormente, lo más probable es que este asustado, no sabe lo que le van a hacer, no conoce a nadie, o puede pensar que en un hospital todo duele.

Por lo tanto uno de los puntos importantes a destacar es dar una grata bienvenida en el momento del ingreso, dando confianza, una sonrisa, respondiendo inquietudes, dando una clara información sobre cada procedimiento que se le va a realizar.

La información en este momento es muy importante, tanto para el paciente como para sus familiares, hablarles claramente, saber todo lo que va a pasar y tener confianza en el equipo de salud, es fundamental para darles tranquilidad.

Desde el momento en que se diagnostica una enfermedad cuyo tratamiento va a requerir hospitalización, tanto el paciente como su familia, pueden experimentar diversas alteraciones emocionales, como ansiedad, estrés, depresión o el dominado síndrome de cuidados intensivos, en cuyo desarrollo se encuentran implicados factores como el ruido excesivo que puede dificultar el sueño, el descanso, el dolor, etc.

Los pacientes suelen desarrollar un sentimiento de falta de control de si mismos, de aquí la importancia de dar una clara información para aportar seguridad en un medio que desconoce. Cada profesional de salud necesita reconocer que la comunicación es esencial en su vida y su trabajo.

El proceso de comunicación requiere de su tiempo, talento, individualidad y mejor esfuerzo.

El Técnico Paramédico intenta hacer frente a todas las necesidades de los enfermos: su disposición, la familia y su ansiedad.

También necesitamos reflexionar sobre el por que no se produce la comunicación o bien como mejorar ésta de algún modo.

## **Objetivos**

Mostrar la nueva normativa, que será aprobada por el departamento de calidad de Clínica Tabancura, sobre las funciones del técnico de enfermería, en el ingreso y recepción del paciente.

Tomar real conciencia, como paramédicos, que es fundamental dar la confianza necesaria en el momento del ingreso, y así ayudar al paciente a evitar temores, frente a un medio que desconoce.

Realzar la primera impresión que dejamos como institución de salud, frente al primer procedimiento que se le realiza, su ingreso.

### **Cómo se recibe a un paciente en una unidad de hospitalización**

- Se prepara la habitación, debiendo estar limpia y ordenada con todo lo necesario.
- Se revisa todo el mobiliario clínico y se comprueba el funcionamiento de luces y timbre de llamada.
- Si el ingreso es programado, es importante que se aprenda el nombre del paciente.
- Recibir con amabilidad y acompañarle a su habitación.

Tras pasar por el servicio de admisión, el paciente y su familia suelen tener su primer contacto con el auxiliar de enfermería.

### **Funciones del Técnico Paramédico.**

- Saludar.
- Presentarse, indicando el nombre y cargo que ejerce, no olvidar llamar al paciente por su nombre con respeto.
- Control de signos vitales (conectar monitor si ingresa a unidades críticas).
- Explicar en términos generales, patología y procedimientos a realizar.
- Informarle del tipo de habitación que se le ha designado (individual o compartida), explicándole las normas que debe respetar. Siempre tomando en cuenta y dando prioridad al estado de conciencia del paciente en el momento de ingresar, así podemos brindarle más confianza a nuestro paciente, evitando miedos propios de la persona, al ingresar a un lugar que no conoce y muchas veces no le agrada.
- Informar al paciente y familiares teléfonos y horarios de visita. Hacer entrega del folleto informativo (si es que existiera).
- Indicar el uso de la cama eléctrica (Haciendo demostración).
- Indicar uso del timbre, para asistir sus necesidades.
- Indicar baño, utensilios ( su uso) y timbre del baño.
- Uso del control remoto y televisión.
- Indicar ubicación de aire acondicionado y modo de uso.
- Teléfono y número de habitación.
- Alimentación y sus horarios, educar al paciente sobre su exclusividad y el agua.
- También es importante ubicar al paciente sobre la unidad en que se encuentra y como funciona ésta.



## La Información.

La transmisión de información adecuada debe ser concreta y completa. Ya que resulta positiva en este proceso, tanto para el paciente como para los familiares.

Informarles de forma genérica sobre el funcionamiento del hospital, horarios, derechos, entre otros. Así como otra información más específica de su caso, relativa a procedimientos, tratamiento, personal de salud, etc.

Para poder realizar todo de manera óptima es conveniente:

- **Simplificar las explicaciones**, no hacerlas pesadas ni complicadas pero tampoco omitir información importante.
- **Claridad** es recomendable, asegurémonos de que todo ha sido entendido correctamente y repitamos las cosas cuantas veces haga falta, graduando en varias partes si es preciso la información aportada al paciente o a los familiares.
- **Componentes paralingüísticos**, hacen referencia a las cualidades de la voz, en sus distintos aspectos y juegan un papel muy importante en la efectividad de la comunicación.
- **Volúmenes**, si hablamos muy bajito, quizás no oigan, por el contrario si hablas muy fuerte pueden pensar que estamos enojados. Habrá que acomodar el volumen a las circunstancias.
- **Entonación**, establece matices en la comunicación. Mediante la entonación podemos distinguir, cuando se hace una pregunta, cuando se exclama, cuando el habla de manera irónica...
- **Claridad**, es la vocalización al hablar. Cuando hablamos con personas, a veces, no comprendemos bien lo que nos quieren decir.
- **Tono o timbre**, es la claridad de la voz. Cuando queremos recalcar información sin subir el volumen, utilizamos un tono más grave de voz.
- **Velocidad**, conlleva significación psicológica. El habla lenta

puede indicarnos tristeza, aburrimiento. El habla rápida puede identificar ansiedad, nerviosismo.

- **Perturbaciones de la voz**, son las muletillas, las vacilaciones, las pausas y silencios.

*Un cuento para compartir*

Nadie me dice nada...

- Hospital x, buen día...
- Quisiera hablar con alguien que me de información sobre un paciente que está internado.
- ¿de quién se trata?
- Se llama Pablo Ramírez y está en el cuarto 376.
- Un momento, lo voy a transferir a enfermería.
- Buen día, soy la enfermera Josefina, ¿en que lo puedo ayudar?
- Quisiera saber las condiciones clínicas del paciente Pablo Ramírez del cuarto 376, por favor.
- Un minuto que voy a localizar al médico de guardia.
- Buen día, habla el doctor Pascualeti, ¿en qué puedo ayudarlo?
- Vea doctor, quisiera que me informasen sobre la salud de Pablo Ramírez de cuarto 376.
- Espéreme un minuto que consulto la ficha del paciente.
- Bueno, gracias.
- Aquí esta .hoy se alimento bien, la presión y el pulso están estables y responde bien a la medicación. Le retiraremos el monitor cardiaco mañana y si continúa bien, le darán el alta en dos o tres días.
- Muchas gracias doctor, ¡no sabe que noticia maravillosa que me dio!!!...¡que alegría!
- Por su entusiasmo usted debe ser algún pariente muy cercano...NO NO ...YO SOY PABLO RAMIREZ y estoy llamando del cuarto 376, lo que pasa es que todo el mundo entra y sale del cuarto, hablan entre ustedes y a mi nadie me dice nada.

( autor desconocido )

*Cuentos con alma IV*

*No nos olvidemos que los pacientes son personas .los enfermos son personas que están vulnerables y merecen ser considerados y respetados. Ellos también necesitan saber cómo están... no los aislemos.*