PARANINFO DIGITAL
MONOGRÁFICOS DE INVESTIGACIÓN EN SALUD
ISSN: 1988-3439 - AÑO X – N. 25 – 2016
Disponible en: http://www.index-f.com/para/n25/446.php

PARANINFO DIGITAL es una publicación periódica que difunde materiales que han sido presentados con anterioridad en reuniones y congresos con el objeto de contribuir a su rápida difusión entre la comunidad científica, mientras adoptan una forma de publicación permanente.
Este trabajo es reproducido tal y como lo aportaron los autores al tiempo de presentarlo como POSTER en "LA ENFERMERÍA COMO INTEGRADORA DE SABERES" **V SIAHE – Simposio Iberoamericano de Historia de la Enfermería, III Foro I+E Reunión Internacional de Investigación y Educación Superior en Enfermería**, reunión celebrada del 11 al 12 de noviembre de 2016 en Granada, España. En su versión definitiva, es posible que este trabajo pueda aparecer publicado en ésta u otra revista científica.

Título **12 gestos para un cuidado humanizado**

Autores Begoña *Rubio González*, Luis C. *Gálvez Puerma*, Angel S. *Ramírez González*, Manuel *Amezcua*
Centro/institución Hospital Universitario San Rafael
Ciudad/país Granada, España
Dirección e-mail begrub@hotmail.com

TEXTO DE LA COMUNICACIÓN

Introducción

En el cotidiano del paciente, los gestos determinan su estabilidad. Hablamos del cotidiano para referirnos a ese espacio de interacción que comparten el paciente y la enfermera, un entorno donde aparentemente no pasa nada, pero donde en realidad ocurre todo lo que va a condicionar el éxito en la relación terapéutica (Amezcua, 2009). Cuando hablamos de gestos nos referimos al lenguaje no verbal, a las palabras que podemos utilizar o a los actos concretos con los que manifestamos empatía, complicidad y calidez hacia el paciente que cuidamos o a su familia. Es en esta interacción personal donde las palabras, las actitudes y las emociones hacen que la experiencia de una hospitalización o enfermedad pueda convertirse en algo positivo, tan importante que puede influir en el éxito o fracaso del tratamiento (Feito Grande, 2000).

Las enfermeras del Hospital Universitario San Rafael de Granada, que institucionalmente compartimos el modelo juandediano de cuidados de enfermería (Ventosa Esquinaldo, 2012), nos hemos propuesto avanzar en la humanización del cuidado y para ello hemos focalizado nuestra atención en la identificación de aquellos gestos que a juicio de los profesionales puedan tener mayor impacto en la satisfacción de los pacientes y familiares que atendemos. El que sean en número de 12 nos permitirá dedicar cada mes a profundizar en uno de ellos como parte de la formación continua de los profesionales.

Al trabajar sobre gestos humanizantes estamos poniendo en valor las intervenciones más cotidianas, con las cuales respondemos a las necesidades de las personas con

quienes trabajamos. Partimos del convencimiento que para realizar cuidados de calidad y humanizados es necesario la empatía, respetar la intimidad del paciente, mantener un ambiente agradable, etc. (Torralba y Roselló, 2002). Con este estudio hemos pretendido identificar mediante el consenso entre profesionales los 12 gestos más utilizados para practicar unos cuidados lo más humanizados posible.

Metodología

Hemos realizado un estudio cualitativo descriptivo basado en el consenso. Han participado voluntariamente profesionales de las instituciones de la Orden Hospitalaria San Juan de Dios de la provincia Bética, dado que en nuestra organización existe una carta de identidad con enfoque hacia la humanización del cuidado. Los datos se recogieron mediante encuesta a través de un cuestionario autoadministrado, distribuido mediante mail en instituciones sanitarias y docentes.

El cuestionario fue elaborado mediante el consenso entre expertos. 10 enfermeros y 1 trabajadora social del Hospital Universitario San Rafael, a través de la técnica de lluvia de ideas, identificaron un primer listado de 68 gestos humanizantes, que fueron clasificados en 5 categorías: profesionalidad, calidez, intimidad, comunicación y confort. En el proceso, los ítems se redujeron a 34, que fueron los que se incorporaron al cuestionario definitivo.

A los participantes en el estudio se les solicitó que identificasen los gestos que consideraban más importantes puntuándolos del 1 al 12, pudiendo incluir nuevos ítems. Se obtuvo la media ponderada de cada gesto, entre los que tuvieron un mínimo de 20 valoraciones.

Resultados

De 66 encuestas recolectadas, se analizaron 55, una vez descartadas las que tenían problemas de cumplimentación. Respecto a los participantes, 41 fueron mujeres y 12 hombres (2 no responden); 3 eran menores de 25 años, 31 entre 26-40, 16 entre 41-55, y 2 mayores de 56 (3 no responden). Según profesión, 4 eran médicos, 19 enfermeras, 3 trabajares sociales, 15 auxiliares de enfermería y 10 de otras categorías (4 no responden). En cuanto al ámbito de trabajo, 32 lo hacen en hospital, 1 en centro de salud, 2 en centro docente, 1 en administración, 13 en centros socio-sanitarios y 4 en otros tipos de centros (3 no responden). Por último, según los años de experiencia, 14 tienen menos de 5 años, 24 entre 6-15, y 13 más de 16 (4 no responden).

Los 12 gestos más valorados entre los profesionales se distribuyen entre las 5 categorías identificadas, siendo la Profesionalidad y la Calidez las que más gestos incorporan y las más valoradas y puntuadas, a diferencia de la comunicación y confort, que incorporan menos gestos, con una valoración desigual (ver tabla 1).

Tabla 1. 12 gestos seleccionados

Orden	Categoría	Gesto	Puntuación	valoración
1	Profesionalidad	Preséntate con tu nombre y profesión	3,32	40
2	Profesionalidad	Explica al paciente lo que le vas a realizar y solicita su conformidad	3,38	45
3	Calidez	Saluda cuando entres en la habitación	3,95	39
4	Calidez	Cualquier procedimiento mejor con una sonrisa	4,77	24
5	Profesionalidad	Busca el lugar adecuado para hablar del paciente	5,64	20
6	Calidez	Llámale por su nombre, como a él le guste	5,71	33
7	Intimidad	Toca a la puerta de la habitación antes de entrar	5,74	40
8	Calidez	Siéntate a su lado y pregúntale cómo está	5,75	23
9	Comunicación	Responde siempre a las preguntas que te hagan el paciente y su familia	6,76	24
10	Intimidad	Utiliza el biombo si de desnuda el paciente	7,03	28
11	Profesionalidad	Proporciona alternativas cuando no puedas atender un requerimiento	7,25	30
12	Confort	Facilita que la familia cuide al paciente, como en casa	7,27	29

En el apartado de sugerencias de otros gestos, varios participantes hacen referencia a la empatía, indicando que el profesional ha de mantener una actitud de naturalidad, así como que las necesidades de los pacientes varían y éstas han de ser identificadas de forma individualizada. Se hace referencia también a que para determinados gestos se precisaría de un permiso para llevarlos a cabo, por ejemplo a la hora de “tocar al paciente”. Igualmente se expone la necesidad de una buena relación entre profesionales, teniendo como objeto crear un ambiente ameno de trabajo que repercuta en cuidados de calidad sobre el paciente, además de la importancia de la formación continua.

Discusión

Nuestro estudio muestra que es posible identificar elementos en la relación asistencial con un alto valor para la humanización del cuidado. El repertorio que hemos obtenido es coherente con la preocupación por el valor de lo cotidiano y su influencia sobre el bienestar del ciudadano (Amezcua y col. 2012). Esta cuestión viene despertando un creciente interés en el desarrollo de estrategias humanizadoras expresadas en forma de decálogos o conjuntos de reglas o recomendaciones con un alto poder pedagógico, como por ejemplo "Decálogo de Humanización de los Cuidados" del Area Sanitaria Norte de Málaga, el proyecto "HU-CI Humanizando los Cuidados Intensivos", el Decálogo UCIs pediátricas y neonatales del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud, o la iniciativa #12meses12gestos del Area Sanitaria 1 de Asturias.

La identificación de condicionantes humanizadores como los contenidos en este estudio resulta un aliciente para estimular el interés de los profesionales sobre intervenciones cuya eficacia puede quedar disminuida por su reducción al mundo de lo rutinario. Nuestro estudio alerta sobre la importancia de cuestiones como la identidad, el consentimiento, el saludo, la sonrisa, los lugares, la intimidad, la información, la desnudez, la alternativa o la familia. La posibilidad de convertir estos asuntos en materia de diálogo y construcción de conocimiento entre los profesionales puede ser la mejor estrategia para establecer una conciencia de compromiso con los ideales humanizadores de las organizaciones, así como su implementación en la práctica asistencial.

Nuestro estudio se plantea desde las percepciones y los valores de los profesionales, pero necesita ser validado por las opiniones y expectativas de los pacientes y sus familiares, que serán objeto de análisis en nuevos abordajes.

Conclusión

A través del consenso entre profesionales se han priorizado 12 gestos que pueden tener una incidencia positiva en el cuidado humanizado del paciente y su familia, identificando así intervenciones que valorizan el mundo cotidiano en la relación asistencial, en cuestiones como la relación profesional-paciente, la calidez en el trato, la intimidad, la gestión de la información o el confort.

Los gestos humanizantes que han sido identificados abren nuevas posibilidades para cuestionar la ineficacia de intervenciones tradicionalmente consideradas rutinarias, pero que al problematizarse pueden proporcionar nuevas perspectivas del cuidado y aumentar sensiblemente la satisfacción de los ciudadanos.

Bibliografía

Amezcua M (2009). Foucault y las enfermeras: pulsando el poder en lo cotidiano. Index de Enfermería; 18(2):77-9.

Amezcua, Manuel; Hernández Zambrano, Sandra M. (2012). Investigación sobre el cotidiano del sujeto: oportunidades para una ciencia aplicada. Texto Contexto Enferm; 21(3): 675-83.

Feito Grande, Lidia (2000). Ética profesional de la Enfermería. Madrid: Ed. PPC.

Torralba I Roselló, Francesc (2002). Ética del Cuidar. Fundamentos, contextos y problemas. Madrid: Ed. Insituit Borja de Bioética-Fundación Mafre.

Ventosa Esquinaldo, Francisco (2012). Pensamiento de San Juan de Dios y la

Orden Hospitalaria y su relación con la Enfermería: conceptos y valores. Colección temas históricos OH. Granada: Archivo-Museo San Juan de Dios “Casa de los Pisa”.