

Obstáculos y Facilitadores para la Comunicación Efectiva entre Profesionales de Enfermería y Pacientes: Revisión de Alcance

Mariana Ramalho de Castro Macedo¹, Viviane Euzébia Pereira Santos², Jessica Cristina Alves de Melo³, Maria Eduarda Araújo da Silva Lima⁴, Miclécia de Melo Bispo⁵, Cecília Olívia Paraguai de Oliveira Saraiva⁶

RESUMEN

Objetivo: Mapear las barreras y facilitadores para una comunicación efectiva entre los profesionales de enfermería y los pacientes en el proceso de atención. **Métodos:** Se trata de una revisión de alcance realizada en los meses de octubre a noviembre de 2021 en 15 fuentes de información. **Métodos:** Se trata de una revisión de alcance realizada en los meses de octubre a noviembre de 2021 en 15 fuentes de información. **Resultados:** Se obtuvieron 80 estudios y el análisis permitió identificar barreras de comunicación entre el equipo de enfermería y los pacientes, como obstáculos lingüísticos y culturales (26,3%); pacientes que no verbalizan y/o están gravemente heridos (23,7%); falta de habilidades de los profesionales para una buena comunicación (12,5%), entre otros. Además, se destacaron también los impactos causados y, entre los principales, se encuentran la frustración, la ansiedad y el miedo (41,2%) y la atención deficiente (29,4%). También se evidenciaron los principales facilitadores para una comunicación efectiva, como la inversión en la formación profesional (27,3%) y el uso de la comunicación no verbal y escrita (23,6%). **Conclusión:** Las diferencias lingüísticas y culturales fueron identificadas como la barrera más frecuente. Por lo tanto, es fundamental promover herramientas que mitiguen tales fallos. Los resultados obtenidos en este estudio pueden contribuir a mejorar los procesos de atención con un enfoque en la comunicación efectiva entre los profesionales de enfermería y los pacientes mediante la implementación de las intervenciones mencionadas.

Descriptor: Enfermería; Comunicación; Atención al Paciente; Relaciones Enfermero-Paciente; Barreras de Comunicación.

¹ Universidad Federal de Rio Grande do Norte. Natal, Río Grande del Norte, Brasil. ORCID: 0000-0002-0222-787X

² Universidad Federal de Rio Grande do Norte. Natal, Río Grande del Norte, Brasil. ORCID: 0000-0001-8140-8320

³ Universidad Federal de Rio Grande do Norte. Natal, Río Grande del Norte, Brasil. ORCID: 0000-0001-5515-2181

⁴ Universidad Federal de Rio Grande do Norte. Natal, Río Grande del Norte, Brasil. ORCID: 0000-0001-7207-0292

⁵ Universidad Federal de Rio Grande do Norte. Natal, Río Grande del Norte, Brasil. ORCID: 0000-0001-7109-9915

⁶ Universidad Federal de Rio Grande do Norte. Natal, Río Grande del Norte, Brasil. ORCID: 0000-0003-4225-5194