



# COMUNICACIÓN EFECTIVA EN LA GENERACIÓN DE CONFIANZA EN PACIENTES CRÓNICOS.

López Muñoz, María; López Muñoz, Irene.

## INTRODUCCIÓN:

Uno de los pilares de la enfermería se basa en la interacción humana, el cuidado integral y la capacidad de generar un vínculo de confianza con los pacientes. En el caso de los pacientes crónicos, esta relación cobra mayor importancia, ya que su manejo suele ser a largo plazo y su calidad de vida depende, en gran medida, de la confianza que depositan en el equipo de salud.

La comunicación efectiva - definida como la capacidad de transmitir información de manera clara, comprensible y empática - no solo mejora la relación enfermera-paciente, sino que se ha demostrado que influye positivamente en el comportamiento de los pacientes en cuanto al seguimiento de las recomendaciones médicas y el autocuidado. Sin embargo, existen barreras que pueden dificultar esta comunicación, como el uso de términos técnicos, la sobrecarga de trabajo del personal de enfermería y las diferencias culturales o emocionales.

## OBJETIVOS:

- Identificar los factores clave que influyen en la comunicación efectiva entre el personal de enfermería y los pacientes crónicos.
- Evaluar cómo la calidad de la comunicación influye en la confianza que los pacientes crónicos depositan en el equipo de salud.
- Explorar las estrategias que pueden implantarse para mejorar la comunicación y, por ende, la adherencia al tratamiento en pacientes crónicos.

## MÉTODO:

Se llevó a cabo un estudio descriptivo mediante la aplicación de encuestas estructuradas a 150 pacientes con enfermedades crónicas (diabetes, hipertensión y EPOC) en un centro de atención primaria. El cuestionario incluía preguntas relacionadas con la percepción de la claridad de las explicaciones, la empatía percibida en las interacciones con el personal de enfermería y el nivel de confianza en el tratamiento recibido. Los datos se analizaron utilizando métodos estadísticos descriptivos y correlacionales para evaluar la relación entre la comunicación y la confianza.

## RESULTADO:

Los resultados indicaron que la mayoría de los pacientes valoraron positivamente la empatía y la capacidad de escucha del personal de enfermería, lo que fue directamente proporcional a la confianza depositada en los cuidados recibidos. Los pacientes que manifestaron haber recibido explicaciones claras y detalladas acerca de su condición y tratamiento, mostraron mayores niveles de adherencia y confianza. Por otro lado, los pacientes que reportaron haber recibido poca información o explicaciones técnicas y confusas mostraron mayores niveles de desconfianza y falta de adherencia.

Los resultados de este estudio refuerzan la importancia de una comunicación efectiva como pilar fundamental para generar esa confianza. Elementos como la empatía, la claridad en las explicaciones y el tiempo dedicado al paciente fueron identificados como los más importantes para fortalecer este vínculo. Sin embargo, también se detectaron barreras, como la falta de tiempo del personal de enfermería para brindar una atención más personalizada.

## CONCLUSIÓN:

La comunicación efectiva es clave para generar y mantener la confianza en los pacientes crónicos, influyendo directamente en su adherencia al tratamiento y en la percepción de calidad del cuidado recibido. El estudio subraya la necesidad de que los programas de formación en enfermería incluyan estrategias de comunicación para mejorar la interacción con los pacientes crónicos. Asimismo, es fundamental que se diseñen políticas en los centros de salud que permitan a los profesionales de enfermería disponer del tiempo necesario para comunicarse de manera efectiva con sus pacientes, mejorando así la relación terapéutica y los resultados clínicos a largo plazo.

## PALABRAS CLAVE:

Comunicación efectiva, confianza, pacientes crónicos, adherencia al tratamiento, enfermería.

## BIBLIOGRAFIA:

1. Valero-Chillerón, M. J., González-Chordá, V. M., Mena-Tudela, D., & Cervera-Gasch, Á. (2020). Comunicación efectiva y su relación con la satisfacción y la adherencia al tratamiento en pacientes crónicos. *Revista Española de Salud Pública*, 94, e202011129.
2. Mendoza Parra, S., Paravic Klijn, T., Muñoz Parra, A., & Muñoz Castillo, J. M. (2019). Estrategias de comunicación en la atención de pacientes crónicos: percepción de los profesionales de enfermería. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 27, e3193.
3. Morales González, J. M., Ruiz Gómez, M., & López Morales, M. (2018). La relación enfermera-paciente en la atención a crónicos: una revisión crítica de la literatura. *Enfermería Clínica*, 28(2), 89-97.

