ROL DE LA ENFERMERA DE CUIDADOS CRITICOS EN EL INFORME A LOS FAMILIARES DEL PACIENTE INTERNADO

Las enfermeras intensivistas juegan un rol preponderante en la comunicación equipo de salud-paciente-familia. Las familias consideran las habilidades de comunicación de las enfermeras como una de las más importantes habilidades clínicas de la UCI. En un metanálisis que valoró la necesidad de los miembros de la familia con un ser querido en la UCI, ocho de las diez necesidades identificadas relacionadas a la comunicación con los médicos fueron abordadas primariamente por las enfermeras. Sn embargo los datos sugieren que las enfermeras no están mejor en comunicación al final de la vida que los médicos y consecuentemente, también podrían beneficiarse con intervenciones que mejoren la calidad de esta comunicación. Hay datos que sugieren que los cuidados al final de la vida en la UCI es una fuente tanto de satisfacción como de extrema frustración para algunas enfermeras de cuidados críticos. En un análisis cualitativo, algunas enfermeras de UCI expresaron su frustración sobre su limitado rol en ayudar a pacientes en el final de la vida, especialmente dado el entendimiento único que tienen de las experiencias y deseos de estos pacientes.
El rol que juegan las enfermeras durante el informe a la familia en la UCI, varía grandemente según la institución, aunque muy pocas investigaciones miden esta variabilidad. En algunas instituciones la enfermera clínica especialista o la enfermera de cuidados críticos puede tener informes con las familias sin estar los médicos presentes, pero en la mayoría de las instituciones, las enfermeras pueden o no estar presentes durante el informe que está dirigido por médicos. Si las enfermeras están presentes, su contribución es a menudo animar a la familia a realizar preguntas que previamente fueron realizadas a la enfermera o compartir información sobre el paciente previamente compartida con la enfermera. De todas maneras, independientemente del rol durante el informe, la enfermera juega un rol importante en la comunicación antes del informe, incluido iniciar muchos de los informes, facilitar y coordinar la planeación del informe, contactar a los miembros de las familias, y preparar a los miembros de la familia para la discusión. En adición, después del informe, las enfermeras explicar y refuerzan la información dada durante el informe y pone la información y decisiones en perspectiva.

Tabla 1, Actividades de enfermería que facilitan el informe a la familia sobre los cuidados al final de la vida en la UCI

Antes del informe	*Después del informe*
• **Explicar a las familias sobre los equipos médicos del paciente y las terapias.** • **Informar a la familia qué esperar durante el informe con el equipo de salud.** • **Hablar con la familia sobre su religión**	• Hablar con la familia sobre como les fue en el informe • Hablar con cualquier miembro del equipo que estuvo en el informe para ver como fue • Preguntar a la familia si tienen alguna pregunta relacionada con el informe

o necesidades espirituales y realizar acciones. • **Conversar con la familia acerca de necesidades culturales específicas y tomar acciones.** • **Hablar con la familia acerca de lo que el paciente valoró en vida** • **Hablar con la familia acerca de la enfermedad del paciente y su tratamiento** • **Hablar con la familia acerca de sus sentimientos** • **Recordar con la familia acerca del paciente** • **Decir a la familia que está bien tocar y hablar al paciente.** • **Discutir con la familia lo que el paciente puede haber querido si hubiese participado del proceso de toma de decisión** • **Ubicar un lugar privado o habitación para hablar con la familia acerca de ellos mismos.**	• Hablar con la familia sobre sus sentimientos • Hablar con la familia sobre cualquier desacuerdo concerniente al plan de cuidados. • Hablar con la familia sobre cambios en el plan de cuidados del paciente como resultado del informe. • Soportar las decisiones que la familia realizo durante el informe. • Asegurar a la familia que el paciente estará confortable. • Decir a la familia que está bien hablar y tocar al paciente. • Ubicar un lugar privado o habitación para hablar con la familia acerca de ellos mismos.

¿CÓMO PUEDEN LAS ENFERMERAS MEJORAR LA COMUNICACIÓN DURANTE EL INFORME A LA FAMILIA EN LA UCI?

Aunque hay pocas investigaciones sobre el rol que juegan las enfermeras de UCI en el informe a las familias concernientes a los cuidados al final de la vida, los datos de algunos grupos sugieren que estas juegan un importante rol facilitador de los informes y en ayudar a las familias a ubicar el informe en su contexto.
Existen barreras en la comunicación enfermera-familia relacionada con el final de la vida. (Tabla 2). Se identificaron dos tipos de barreras:

a) Barreras del sistema, relacionada a las políticas de las unidades de cuidados críticos, dotación de personal o planta física.
b) Barreras de la gente: relacionadas a las enfermeras, médicos, pacientes y sus familiares.

Esta lista de barreras sugiere que la mejoría de las habilidades de las enfermeras para facilitar el informe, requerirá de una intervención multifacética que se focalice en cambios en el sistema, educación para médicos y enfermeras y programas de soporte para miembros de las familias.

Mientras tanto, las enfermeras también deberán intentar cambios locales en la estructura de la UCI y mejorar sus propias habilidades a través de programas educativos y a través de materiales educativos sobre cuidados al final de la vida en la UCI.

Tabla 2. Barreras para la comunicación enfermera-familia sobre cuidados al final de la vida en una UCI

Barreras del sistema

- Insuficiente dotación de personal de enfermería.
- Políticas de visitas de la unidad permite poco tiempo con la familia.
- Es imposible atender el informe a la familia debido a que normativamente es para enfermeras especialistas o jefes.
- Enfermeras muy ocupadas con el cuidado del paciente.
- El informe no coincide con el horario de trabajo de la enfermera
- Falta de un lugar privado para comunicar lo ocurrido.

Barreras de enfermería

- Falta de soporte de enfermeras colegas para la comunicación con la familia.
- Fuera del alcance de mi práctica de enfermería.

Barreras de los médicos

- Conflicto con los médicos.
- Los médicos desalientan la comunicación de las enfermeras con la familia en determinados tópicos.
- Falta de comunicación entre el médico y la enfermera.

Barreras del paciente y/o familia

- Paciente demasiado enfermo para permitir la interacción de la enfermera con la familia.
- La familia no visita ni llama.
- La familia esta enojada.
- La familia tiene expectativas no reales del tratamiento médico
- Dificultades personales con esta familia.
- Dificultades del lenguaje

Curtis J, Patrick D,Shannon S, Treece P, Engelberg R, Rubenfeld G, The family conference as a focus to improve communication about end-of-life care in the intensive care unit: Opportunities for improvement. Crit Care Med 2001; 29 (Suppl.): N26-N33.