



**TÍTULO:** Proceso de atención de Enfermería para el mejoramiento de la relación enfermero-paciente – cuidador en el servicio de adulto del instituto de hematología e inmunología.

**TITLE:** Nursing care process for the improvement of the nurse-patient-caregiver relationship in the adult service of the institute of hematology and immunology.

Haichel Cardoso Zamora<sup>1</sup>, Omayda Urbina Laza<sup>2</sup>, Iris Hornedo Jeréz<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Licenciada en Enfermería. Instituto de Hematología e Inmunología. Correo electrónico:

<sup>2</sup> Doctora en Ciencias de la Salud. Master en Atención Primaria de Salud. Licenciada en Enfermería. Profesora e Investigadora Titular. Instituto de Hematología e Inmunología. Universidad de Ciencias Médicas de la Habana. La Habana, Cuba. Correo electrónico: [omaydaurbina@infomed.sld.cu](mailto:omaydaurbina@infomed.sld.cu)

<sup>3</sup> Master en Urgencias Médicas. Especialista de Primer Grado en Enfermería Intensiva y Emergencias. Licenciada en Enfermería. Profesora e Investigadora Auxiliar. Hospital General Docente “Enrique Cabrera”. Universidad de Ciencias Médicas de la Habana. La Habana, Cuba. Correo electrónico: [irishornedo@infomed.sld.cu](mailto:irishornedo@infomed.sld.cu)

## RESUMEN

**Introducción:** El marco epistemológico de la Enfermería muestra la evolución en su conocimiento. La disciplina profesional sus componentes, perspectiva, dominio, definiciones, concepto y patrones del conocimiento. A partir de la definición de la Enfermería como el “estudio o cuidado de la experiencia o vivencia de la salud humana, La Enfermería es una ciencia práctica, actividad sistematizada que parte de una explicación lógica, racional y fundamentada. Cuenta con un sistema de teorías que se aplican a la práctica mediante el Proceso de Atención de Enfermería, donde el profesional utiliza sus opiniones, conocimientos y habilidades para diagnosticar y tratar las respuestas humanas en la familia y la comunidad. **Objetivo:** diseñar una estrategia de superación que contribuya al mejoramiento del proceso de atención de Enfermería en la relación enfermero-paciente –cuidador del servicio adultos del instituto de hematología e inmunología. **Métodos:** investigación basada en una revisión retrospectiva bibliográfica, investigación cualitativa de desarrollo de corte pedagógico en el Instituto de Hematología e Inmunología entre el 1º de enero 2021 y el 31 de diciembre de 2024. Se incluirán en el estudio todos los licenciados en Enfermería de hospitalización. Para la elaboración de la estrategia del mejoramiento en el proceso de atención de Enfermería del servicio de adulto en la relación enfermero-paciente -cuidador, se emplearán un conjunto de métodos teóricos, empíricos y estadísticos, sustentados en el enfoque dialéctico materialista de la investigación. **Conclusiones:** Este proyecto de investigación está incluido en una estrategia de formación doctoral.

**Palabras claves:** proceso de atención de Enfermería, relación, desempeño profesional

## SUMMARY

**Introduction:** The epistemological framework of nursing shows the evolution of its knowledge. The professional discipline its components, perspective, domain, definitions, concept and knowledge patterns. Based on the definition of nursing as the study or care of the experience or experience of human health, Nursing is a practical science, a systematized activity that starts from a logical, rational and well-founded explanation. It has a system of theories that are applied to practice through the Nursing Care Process, where the professional uses their opinions, knowledge and skills to diagnose and treat human responses in the family and the community. **Objective:** to design an improvement strategy that contributes to the improvement of the nursing care process in the nurse-patient-caregiver relationship of the adult service of the institute of hematology and immunology. **Methods:** research based on a retrospective bibliographic review, qualitative research of pedagogical development at the Institute of Hematology and Immunology between January 1, 2021 and December 31, 2024. All hospitalization nursing graduates will be included in the study. For the elaboration of the strategy of improvement in the nursing care process of the adult service in the nurse-patient-caregiver relationship, a set of theoretical, empirical and statistical methods will be used, supported by the dialectical materialistic approach of the research. **Conclusions:** This research project is included in a doctoral training strategy.

**Keywords:** nursing care process, relationship, professional performance

## INTRODUCCIÓN

La vida de los seres humanos se manifiesta a través de relaciones entre semejantes, estas se desarrollan en el seno de grupos e instituciones. El hombre como ser social está sujeto a relaciones interpersonales que se promueven entre personas que se conocen o no. Estas juegan un rol importante en la actividad humana y están mediadas por la comunicación. En Enfermería, se establecen relaciones con el paciente y familiares, de modo que le permita a la enfermera favorecer la relación terapéutica, satisfacer las necesidades del paciente y brindar cuidados de Enfermería<sup>1</sup>. en la atención se da un proceso intereractivo entre el cuidador y el ser cuidado el primero tiene el papel activo porque realiza acciones y comportamiento para cuidar al segundo, ser cuidado tiene un rol más pasivo y en función de su situación puede contribuir ser responsable del propio cuidado en situaciones de educación para la salud<sup>2</sup>

La relación de enfermera-paciente debe ir más allá, no solo es la interpretación de los signos y síntomas. También es preciso establecer una verdadera empatía, entendiendo esta como la capacidad de reconocer y compartir emociones y estados de ánimo con la otra persona para así comprender el significado de su comportamiento. Una buena relación enfermera-paciente permite elaborar un plan de cuidados más personalizado, humanizado y ético, con el propósito de mejorar el estado de salud del paciente, haciendo su estancia más agradable en el hospital y reducir de manera significativa el miedo y la ansiedad que genera la hospitalización.<sup>3</sup> El proceso de atención Enfermería es un método ordenado y sistemático Para

obtener información e identificar y diagnosticar las situaciones de salud (Bienestar y problema) del individuo, familia y comunidad, con el fin de Planificar, ejecutar y evaluar el cuidado de Enfermería, por lo tanto es la aplicación del método científico al quehacer de Enfermería. De acuerdo con los historiadores, existe desde el inicio de la humanidad, pues en la especie humana siempre hubo personas incapaces de valerse por sí mismas, con necesidad imperiosa de ser atendidos y cuidados por otras personas, que sean capaces de brindar bienestar y confort aparejado a una mejor calidad de vida. En el siglo XIX Florence Nightingale fue la primera en vislumbrar la necesidad de un método propio para orientar las actividades de Enfermería, ... Korouac refleja en su obra que Kathryn E. Barnard en 1966, reafirmó en su teoría que la Enfermería es un proceso mediante el cual el paciente recibe ayuda para mantener su independencia. Este proceso puede ser educacional, terapéutico o restaurador. Este proceso El Método Cubano de Registro Clínico creado en 1993, se puso en fase de experimentación en el Hospital Pediátrico William Soler y el Hospital Clínico Quirúrgico Hermanos Ameijeiras, se seleccionaron los servicios y el personal de Enfermería, a los que se les realizó un adiestramiento sobre la metodología de trabajo a utilizar para la aplicación práctica del PAE. La aplicación del PAE, consistió en la utilización de un método de registro, que permitió una comunicación rápida, organizada, sistemática y eficiente de los datos, la formulación de los diagnósticos de Enfermería, sus objetivos, soluciones y posibilitar plasmar el pensamiento científico de los enfermeros en el expediente clínico, En ese mismo sentido, fue creado el Método Cubano de Registro Clínico, para consolidar el desarrollo y el modo de actuación profesional, y poner a disposición de los pacientes lo mejor de la práctica. Lo que se proyecta es renovar las acciones del trabajo cotidiano, acorde a las premisas que sustentan la práctica de Enfermería en el contexto histórico cultural actual, Unido a esa realidad, la aplicación del PAE en la práctica clínica en Cuba, es una necesidad, para mejorar la relación enfermero-paciente -cuidador para el desarrollo científico del personal que lo aplica, El PAE, está basado en un pensamiento lógico, regido por un código ético, que se ocupa de la evolución de la práctica a partir de la teoría. Constituye, además, un método científico de actuación en el ejercicio de la práctica clínica, basado en las capacidades cognoscitivas, técnicas e interpersonales del profesional. Para el mejoramiento de la relación enfermero-paciente -cuidador. En la actualidad el proceso de atención de Enfermería (PAE), es un sistema de planeación y ejecución de cuidados de Enfermería que contempla cinco Pasos: valoración, diagnóstico de Enfermería, planeación, ejecución y Evaluación, cuya aplicación da como resultado un plan de Enfermería fundamentado para los procedimientos a emplearse en el cuidado de la Salud individual o colectiva<sup>4</sup>. En el ámbito internacional el PAE experimentó un significativo desarrollo durante las últimas décadas, se incorporó en la mayoría de los planes de estudio de Enfermería. Además, se legitimó por la Asociación Norteamericana de Enfermería (ANA) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) como directriz para el desarrollo y fortalecimiento de la práctica profesional. Dentro del entorno hospitalario se ha observado un número creciente de pacientes con patología terminal, la cual indudablemente los lleva a la consumación de su vida en un periodo de tiempo relativamente corto. Además, es evidente el impacto y el desgaste que esa situación le genera a su cuidador primario, desde el momento en que se le hace saber la situación de terminalidad de su familiar hasta que llega su muerte, y la insuficiente atención que se le brinda tanto para la atención de las necesidades básicas como para la parte emocional, ya que no solo el paciente vivencia las pérdidas y los duelos, los cuales lo mantienen en

una constante crisis y vulnerable ante múltiples situaciones<sup>5</sup>. La familia es fundamental en el proceso de cuidado, ya que significa la referencia del amor, la confianza; por ello, el equipo multiprofesional necesita conocerla, con sus valores, creencias, así como aquello que influye y determina la forma como ejercen el cuidado de sus familiares enfermos <sup>6</sup>

El cuidado implica interacción entre el personal de Enfermería, el paciente y su cuidador familiar, y tal como lo menciona Zabalegui Adelaida, es el profesional de Enfermería quien debe establecer la conexión entre los diferentes actores, buscando la integración de los esfuerzos y la prevención de la fragmentación de los servicios de salud, creando relaciones mediante el reconocimiento de las necesidades y negociando el cuidado, cuyo objetivo principal es brindarlo de manera holística. Tanto el proceso, como el del personal auxiliar se incluye al cuidador familiar como alguien importante, como un proveedor de cuidados fundamentales en la relación enfermera - paciente; sin embargo, en la práctica no se reconocen las necesidades propias del cuidador familiar como proveedor de cuidado, menos aún, sus contribuciones al sistema de salud. Por lo anterior es importante describir la forma como interactúa el personal de Enfermería con el cuidador familiar del paciente del servicio adultos del Instituto de Hematología e Inmunología durante su estancia hospitalaria, y así redimensionar su rol durante el proceso de atención de Enfermería(PAE)<sup>7</sup>.

Las personas que sufren enfermedades crónicas presentan una fragilidad clínica asociada a síntomas continuos y reagudizaciones frecuentes de su cuadro, situación que los lleva a consultas recurrentes y estancias hospitalarias habituales, que aumentan la demanda de cuidado de Enfermería. El cuidador familiar, en muchos casos, es quien asume el cuidado del paciente dentro del hospital, debido al vínculo familiar que los une. Es importante resaltar que el cuidado implica la interacción entre el personal de Enfermería y el cuidador familiar/persona cuidada. Como lo menciona Peplau<sup>8</sup>, las relaciones enfermera-paciente las influyen experiencias previas, el lenguaje, los valores y los sentimientos. Para ella, el conocer las preconcepciones y expectativas del paciente hacia las enfermeras y la Enfermería facilita la relación enfermera-paciente. Los estudios realizados con los cuidadores familiares se relacionan, sobre todo, con la carga del cuidado, donde se indaga por aspectos emocionales, sociales, físicos, espirituales y aquellos que impactan la calidad de vida del cuidador<sup>9,10,11</sup>; pero poco se conoce de la percepción que tienen los cuidadores acerca del equipo de salud, en especial el personal de Enfermería en el contexto hospitalario. Teniendo en cuenta lo que implica el cuidado para un cuidador familiar en su aporte en el proceso de atención de Enfermería.

La experiencia del autora por más de 14 años vinculado a la práctica clínica asistencial en su desempeño como enfermera, así como las observaciones realizadas de los modos de actuación durante la educación en el trabajo, le permitieron identificar en la etapa exploratoria de la investigación que en su práctica asistencial los licenciados en Enfermería presentan insuficientes conocimientos sobre la aplicación del proceso de atención de Enfermería, esto hace necesario la superación permanente y continuada de los licenciados en Enfermería del servicio de adulto en el Instituto de Hematología e Inmunología a partir de la identificación de las necesidades de aprendizaje en la valoración, diagnóstico de Enfermería,

planeación ,ejecución y evaluación del método cubano de registro clínico, proceso de atención de Enfermería.

Sobre la base de estos antecedentes, se plantea como problema científico: ¿Cómo contribuir al mejoramiento de la relación enfermero-paciente-cuidador desde la aplicación del proceso de atención de Enfermería en el servicio de adulto en el Instituto de Hematología e Inmunología?

Se plantea como objetivo: mejoramiento de la relación enfermero-paciente-cuidador desde la aplicación del método de registro cubano proceso de atención de Enfermería en el servicio de adulto del Instituto de Hematología e Inmunología.

## MÉTODOS

Se realizará una investigación cualitativa de desarrollo de corte pedagógico en el Instituto de Hematología e Inmunología entre el 1º de enero 2021 y el 31 de diciembre de 2024, con el propósito de diseñar una estrategia que contribuya al mejoramiento de la relación enfermero –paciente –cuidador desde el proceso de atención de Enfermería. Este proyecto de investigación está incluido en una estrategia de formación doctoral.

Se incluirán en el estudio todos los licenciados en Enfermería del servicio de adulto que cumplan con los siguientes criterios:

- Criterios de inclusión: licenciados en Enfermería con dos o más años de experiencia en la atención al paciente hematológico, que estén de acuerdo con participar en la investigación (consentimiento informado).
- Criterios de exclusión: no existen criterios para la no inclusión que no sean los declarados anteriormente.
- Criterios de salida: solicitud de abandono de la investigación, problemas de salud personales y/o familiares que impidan la participación en la misma.

Para la elaboración de la estrategia de superación se emplearán un conjunto de métodos teóricos, empíricos y estadísticos, sustentados en el enfoque dialéctico materialista de la investigación.

En el nivel teórico se emplearán los siguientes métodos: histórico-lógico, sistémico estructural funcional, la sistematización, modelación, así como análisis documental de literatura nacional e internacional sobre el estado actual del objeto de investigación, a partir de considerar los textos de carácter científico, documentos normativos y trabajos investigativos de diferentes autores relacionados con el tema.

**Consideraciones éticas** Se contará con la autorización de la dirección del Instituto de Hematología e Inmunología, del Consejo Científico, así como la aprobación de la Jefa del Departamento de Enfermería y profesionales involucrados en el mejoramiento de la relación enfermero-paciente –cuidador desde la aplicación del proceso de atención d Enfermería. Se garantizará la confidencialidad de la información recogida y solo se publicará de forma resumida y con fines científicos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Mastrapa YE, Gibert Lamadrid Md. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Rev Cubana Enferm [Internet]. 2016 [citado 21 May 2021];, 32(4):[aprox. 0 p.]. Disponible en: <http://www.revEnfermería.sld.cu/index.php/enf/article/view/976>.
2. Waldow VR. Cuidar: expresión humanizadora de la Enfermería. México, D.F.: Palabra Ediciones; 2008 .
3. Leonel AA, Fajardo G, Tixtha, Papaqui J. La comunicación enfermera-paciente en la atención hospitalaria, caso México. Enf Neurol Mex. 2012 [citado 13 Feb 2015];11(3):138-41. Disponible en: [www.medigraphic.org.mx](http://www.medigraphic.org.mx)
4. Pérez Viltres M, Lorente Martes K, Rodríguez Puebla E, Herriman Olivera DL, Verdecía Olivera N. Nivel de conocimientos sobre Proceso de Atención de Enfermería en profesionales de Enfermería del municipio Yara. Rev Cubana Enferm [Internet]. 2016 [citado 18 Oct 2018]; 32(3): [aprox. 4 p.]. Disponible en: <http://www.revEnfermería.sld.cu/index.php/enf/article/view/585>
5. Guerrero-Nava JA, Romero-Quechol G, Martínez-Olivares M, Martínez-Martínez RA, Rosas-Reyes SC. Percepción del cuidador primario sobre las intervenciones de Enfermería al paciente en estado terminal. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2016;24(2):91-8
6. Gomes IM, Lacerda MR, Hermann AP, Rodríguez JAP, Zatoni DCP, Tonin ccuidados realizados pelo familiar cuidador da criança em pós-transplante de células-tronco hematopoiéticas. Rev Lat AmEnfermagem.2019[citado2020jan25];27:e3120.Disponívelem:[http://www.scielo.br/pdf/rlae/v27/p\\_t\\_0104-1169-rlae-27-e3120.p](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v27/p_t_0104-1169-rlae-27-e3120.p).
7. Interacción del personal de Enfermería con el cuidador familiar en el ámbito hospitalario Yadira Cardozo García, Carmen Liliana Escobar Ciro, Paula Andrea Cuartas Velásquez Investigaciones Andina 2015, 17(30)
8. Peplau HE. Relaciones interpersonales en Enfermería. Madrid: Salvat; 1990
9. Rico M, Sánchez S, Fuentelsaz C. El cuidado como elemento transversal en la atención a pacientes crónicos complejos.
10. Enferm Clin. 2014;24(1):44-50.
11. Sánchez B, Carrillo GM, Barrera L, Chaparro L. Carga del cuidado de la enfermedad crónica no transmisible. Aquichan. 2013;13(2):1-15.