

Habilidades de comunicación de profesionales de enfermería en servicios de urgencias. Revisión sistemática

Communication skills in nursing professionals in emergency services. Systematic review

Daniela Ivonne Villacís Ayala¹, Paulina del Carmen Pastuña Doicela², Judith Francisco-Pérez³

¹ Licenciada en Enfermería, Universidad de las Américas, Instituto Superior Tecnológico Universitario Libertad. Quito-Ecuador. dani_6545@outlook.com <https://orcid.org/0009-0005-9150-7628>

² Licenciada en Enfermería Universidad Central del Ecuador, Quito-Ecuador. paulyspao@yahoo.es <https://orcid.org/0009-0002-1236-455X>

³ Licenciada en Enfermería, Facultad de Enfermería de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Grupo de Investigación en Salud Digital. Quito, Ecuador. judithfrancisco@gmail.com <https://orcid.org/0000-0001-5602-5942>

Resumen

La comunicación efectiva en los servicios de urgencias es crucial para la calidad de la atención y la seguridad del paciente. El presente estudio revisa la literatura sobre las habilidades de comunicación de los profesionales de enfermería en estos entornos críticos. Objetivo: Identificar experiencias, barreras y facilitadores relacionados con las habilidades de comunicación de los profesionales de enfermería en servicios de urgencias y evaluar cómo estas habilidades impactan la calidad de la atención y la satisfacción del paciente. Métodos: Se realizó una revisión sistemática integrativa en bases de datos como Pubmed, Cochrane, Scielo y TripDatabase, utilizando términos DeCS y MeSH. Se incluyeron artículos en español, inglés y portugués, publicados entre 2019 y 2024, con diversos diseños metodológicos. Se excluyeron publicaciones de baja calidad metodológica y aquellas que no se ajustaban estrictamente al tema. Resultados: Se analizaron 14 estudios que ofrecieron *insights* sobre la comunicación en urgencias. Las habilidades de comunicación mejoran la cooperación, reducen el estrés y aumentan la satisfacción del paciente. Sin embargo, las barreras como la alta carga de trabajo y las deficiencias en la formación pueden limitar la efectividad comunicativa. Conclusión: Las habilidades comunicativas en enfermería son fundamentales para mejorar la calidad de la atención en urgencias. La formación continua y la adaptación de estrategias comunicativas tecnológicas son recomendadas para superar barreras y mejorar tanto la atención al paciente como la experiencia laboral del personal de salud.

Palabras clave: Comunicación, Personal de Salud, Cuidados Críticos, Urgencias Médicas.

Abstract

Effective communication in the emergency department is crucial to quality of care and patient safety. This study reviews the literature on communication skills of nursing professionals in these critical settings. Objective: To identify experiences, barriers, and facilitators related to the communication skills of emergency department nurses and to assess how these skills impact quality of care and patient satisfaction. Methods: An integrative systematic review was conducted in databases such as Pubmed, Cochrane, Scielo and TripDatabase, using DeCS and MeSH terms. Articles in Spanish, English and Portuguese, published between 2019 and 2024, with various methodological designs were included. Publications of low methodological quality and those that did not strictly fit the topic were excluded. Results: We analyzed 14 studies that offered insights on communication in the emergency department.

Communication skills improve cooperation, reduce stress and increase patient satisfaction. However, barriers such as high workload and deficiencies in training may limit communication effectiveness. Conclusion: Communication skills in nursing are critical to improving the quality of emergency department care. Continuing education and adaptation of technological communication strategies are recommended.

Keywords: Communication, Health Personnel, Critical Care, Medical Emergencies

Introducción

La comunicación es un proceso humano esencial mediante el cual se intercambia información, pensamientos y emociones a través de mensajes tanto verbales como no verbales. Este proceso desempeña un papel crucial en el establecimiento y el fortalecimiento de relaciones cotidianas en cualquier ámbito de la vida de las personas.

En el ejercicio de la enfermería, la comunicación es un proceso bidireccional fundamental para comprender las necesidades personales y culturales de los pacientes (Larsen et al., 2021). Además, para generar confianza y construir relaciones simétricas que permiten adaptar los cuidados ofrecidos a las necesidades individuales de la persona cuidada (Höglander et al., 2023).

Mediante la comunicación, el paciente puede expresar sus temores e inquietudes, permitiendo que el profesional de enfermería pueda reconocer la naturaleza de la enfermedad y los procesos únicos que vive la persona que la padece (Kwame y Petrucka, 2020). Por esta razón, la comunicación y la empatía permiten al profesional de enfermería reducir el miedo, proporcionar comodidad, reducir el sufrimiento y consolar a los pacientes (Babaii et al., 2021).

La comunicación adquiere mayor relevancia en áreas críticas de urgencia y cuidados intensivos, donde la precisión y la claridad de los mensajes son vitales para garantizar la seguridad de la atención. Las urgencias hospitalarias se caracterizan por su ritmo acelerado y su naturaleza impredecible, donde la comunicación efectiva se convierte en un componente crucial de la práctica enfermera. En estos entornos altamente especializados, la comunicación puede determinar la toma de decisiones rápidas y acertadas del equipo de salud.

Por otra parte, enfrentar el estrés de las unidades de urgencia, la diversidad de pacientes y las exigencias clínicas puede representar barreras significativas para que los profesionales de enfermería puedan mantener una comunicación efectiva. Estas barreras no solo se limitan a las diferencias idiomáticas o culturales, sino que también incluyen limitaciones de tiempo, ruido ambiental y la alta carga emocional y física que enfrentan tanto pacientes como profesionales.

De igual manera, en urgencias y en cualquier otra unidad asistencial de enfermería, las características relacionadas con los pacientes y el proceso salud-enfermedad interfieren en las relaciones interpersonales, por lo cual es necesario que los enfermeros(as) comprendan sus acciones y desarrollen el autoconocimiento y el conocimiento de las reacciones de los individuos con quienes interactúan, con el fin de establecer una comunicación efectiva (Oliveira y Braga, 2016). Por lo tanto, la comunicación es esencial para el cuidado, porque cuanto más conozca el enfermero(a) acerca de sus pacientes, más podrá evitar que sus creencias y valores influyan negativamente al interactuar con el paciente.

En este mismo sentido, estudios previos identificaron que los profesionales de enfermería desconocen sobre estas habilidades de comunicación y tienen una comprensión limitada de las estrategias que pueden guiar las conversaciones con el paciente y sus familias (Kerr et al., 2020). Esto es relevante porque cuando la comunicación se ve alterada puede ocasionar errores en la prescripción, dosificación y administración del tratamiento (de Oliveira et al., 2022; Tataei et al., 2023), afectando negativamente los resultados del paciente y su nivel de

satisfacción. De igual manera, subraya la necesidad de implementar estrategias efectivas que aseguren una comunicación clara y precisa en los servicios de urgencias para mejorar no solo la seguridad del paciente, sino también su experiencia global de atención.

La literatura especializada destaca diversas estrategias para optimizar la comunicación con pacientes desde la perspectiva de la enfermería en urgencias. Norouzinia et al. (2015) señalan que algunas de las acciones más efectivas incluyen la asignación de personal sanitario que considere el idioma y la cultura regional, el aumento de la motivación de las enfermeras para ofrecer servicios de atención de alta calidad y el mejoramiento del confort de las instalaciones médicas. Además, recomiendan el desarrollo periódico de talleres sobre habilidades comunicativas, la creación de comités de garantía de calidad en enfermería, y una transformación en las actitudes de los administradores de enfermería hacia un enfoque más holístico, en lugar de uno meramente basado en tareas.

La comunicación efectiva entre el personal de enfermería y los pacientes en el servicio de urgencias es esencial para proporcionar atención segura y de calidad, dado el entorno desafiante y la diversidad de las necesidades de los pacientes en estas unidades de atención (Mehralian et al., 2023). Además, cuando la comunicación es efectiva, mejora la satisfacción del paciente y la adherencia a los planes de tratamiento (Panchuay et al., 2023). Por ello, es fundamental comprender las complejidades inherentes a las habilidades de comunicación de los profesionales de enfermería en los servicios de urgencias.

La investigación realizada atiende a la necesidad de recopilar la mejor evidencia disponible acerca de las habilidades de comunicación en el profesional de enfermería en el contexto de la atención en los servicios de urgencias. Una revisión en este tema puede ayudar a identificar las experiencias, barreras y facilitadores que influyen en estas habilidades comunicativas y cómo impactan en la calidad de la atención y la satisfacción del paciente. Al sistematizar estos aspectos, puede contribuir con el mejoramiento de la comunicación en estos entornos críticos y servir de fundamento para la implementación de políticas que promuevan prácticas de comunicación efectiva y el uso de tecnología adaptada para superar obstáculos físicos y temporales.

Este estudio busca no solo documentar las experiencias directas de los profesionales de enfermería y los pacientes, sino también identificar estrategias efectivas y prácticas recomendadas que puedan ser implementadas para superar las barreras y aprovechar los facilitadores de una comunicación exitosa en urgencias. Con esta comprensión, se aspira a fomentar un ambiente de cuidado que no solo sea eficiente, sino también empático y seguro para los pacientes. Por lo cual, la revisión sistemática puede ofrecer información relevante sobre las estrategias de comunicación más efectivas en este contexto, que aporten en el mejoramiento de los resultados clínicos de los pacientes.

En este sentido, se planteó el siguiente objetivo de investigación: Identificar las experiencias, barreras y facilitadores relacionados con las habilidades de comunicación de los profesionales de enfermería en los servicios de urgencias y determinar cómo estas habilidades afectan la calidad de atención y la satisfacción del paciente.

Materiales y Métodos

El marco que orientó la realización de la pregunta de investigación fue SPIDER: Sample (Muestra): Profesionales de enfermería en servicios de urgencias. PI (Phenomenon of Interest, Fenómeno de Interés): Habilidades de comunicación. Context (Contexto): Servicios de urgencias. Outcomes (Resultados esperados): Mejora en la calidad de atención, satisfacción del paciente, eficacia en la comunicación, reducción de errores, entre otros. La pregunta formulada para esta revisión sistemática integrativa fue: ¿Cuáles son las experiencias, barreras y facilitadores relacionados con las habilidades de comunicación de los

profesionales de enfermería en los servicios de urgencias, y cómo estas habilidades afectan la calidad, la seguridad de la atención y la satisfacción del paciente?

Se realizó una revisión sistemática integrativa de la literatura científica sobre habilidades de comunicación del profesional de enfermería en el área de urgencias. Las fuentes de información incluyeron artículos científicos de revistas indexadas, publicados en bases de datos especializadas como Pubmed, Cochrane, Scielo y TripDatabase. Se siguió una estrategia de búsqueda basada en términos DeCS y MeSH. Se usó la siguiente cadena de búsqueda la cual incluyó operadores booleanos AND y OR: ("Enfermeras" OR "Enfermeros") AND "Comunicación" AND ("Calidad de la Atención" OR "Satisfacción del Paciente") AND "Servicio de Urgencia en Hospital".

Criterios de inclusión: Se incluyeron artículos científicos publicados en español, inglés y portugués entre el 2019 y el 2024, con diseño cuantitativo, cualitativo y mixto. Asimismo, estudios teóricos, de revisión sistemática con o sin metaanálisis y documentos de consenso entre expertos, en los que se haya estudiado el tema de las habilidades de comunicación en profesionales de enfermería.

Criterios de exclusión: Se excluyeron publicaciones de texto incompleto, artículos con baja calidad metodológica según los apéndices E y F del Johns Hopkins, actas de conferencia, tesis de grado, editoriales, artículos con una metodología no comprensible o reproducible, estudios que no cumplen con los criterios de calidad metodológica, estudios que no se ajustan al tema de interés, estudios publicados en idiomas no incluidos en los criterios de selección, literatura no verificable o de difícil acceso, estudios con enfoques meramente descriptivos sin análisis relevante, editoriales y cartas al editor que no proporcionan datos empíricos o análisis sistemáticos, estudios repetidos o duplicados e investigaciones que no estudiaron el tema específico que se trata en la pregunta formulada.

Se identificaron 151 publicaciones elegibles, de las cuales se eliminaron 116 antes del cribado, obteniendo 35 registros para examinar. De estos, al examinar el texto completo, se eliminaron 29 por no aportar a la pregunta de investigación (22 que no incluían resultados de las habilidades de comunicación en el profesional de enfermería y 7 por no tratarse de la comunicación específicamente en servicios de emergencias). Al total de 6 registros disponibles para análisis, se añadieron 8 artículos de búsqueda manual para un total de 14 estudios que se sometieron a revisión completa. En la Figura 1 se muestra el diagrama PRISMA (Page et al., 2021), con el proceso realizado.

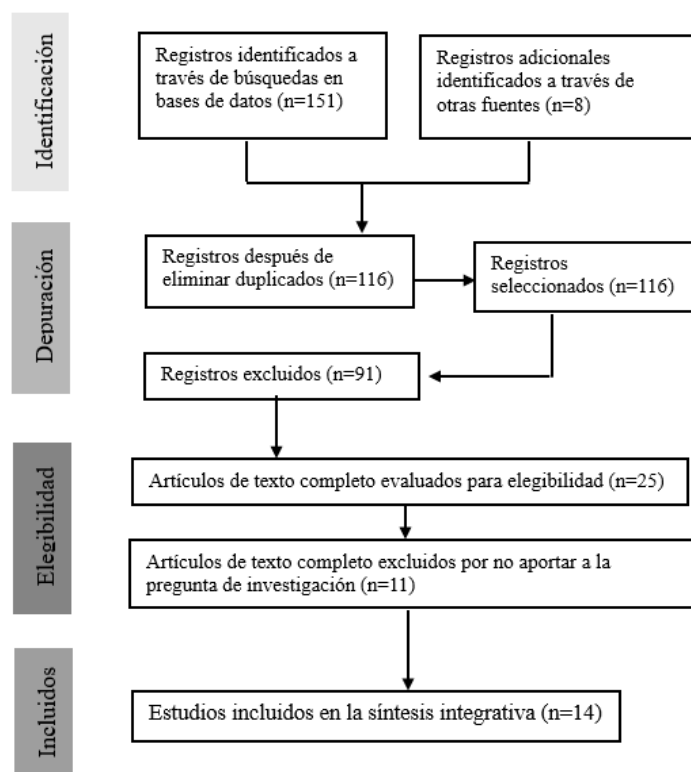


Figura 1. Diagrama de flujo inclusión de artículos basado en PRISMA.
Fuente: Elaboración propia.

Resultados

Se analizaron 14 artículos que abarcaron diversos enfoques metodológicos. Se incluyeron estudios cualitativos (n=1), cualitativos descriptivos (n=3), ensayos controlados aleatorios (n=3), estudios semiexperimentales (n=1), revisiones integradoras (n=1), estudios de intervención (n=1), estudios transversales (n=1) y estudios estructurales y/o instrumental (n=1), enfoque multimétodo (n=1), cuantitativo, correlacional y transversal (n=1). La mayoría de los estudios fueron liderados por autoras femeninas (n=8), destacando la preeminencia de mujeres en la investigación de este campo. Las publicaciones se distribuyeron principalmente en el año 2023, siendo el 2020 el año con menos publicaciones.

Para responder a la pregunta de investigación, los resultados se presentan en torno a cuatro categorías principales: a) Experiencias de comunicación, b) Barreras y desafíos de la comunicación, c) Facilitadores de la comunicación, y d) Impacto en la calidad de atención y satisfacción del paciente. Las subcategorías se describen en la tabla 1.

Tabla 1.

Categorías y subcategorías de análisis de los resultados.

Categorías	Subcategorías
Experiencias de comunicación	Interpersonal y relacional Emocional y de afrontamiento Desempeño profesional y formación
Barreras y desafíos	Barreras organizativas y de entorno laboral Barreras relacionadas con habilidades y competencias Barreras propias de la comunicación con pacientes y familiares

	Barreras psicológicas y emocionales
Facilitadores	Formación y Recursos de Apoyo
	Estrategias Interpersonales y Tecnológicas
Impacto de la comunicación	Impacto en la calidad, seguridad de la atención y satisfacción del paciente

Fuente: Elaboración propia

Experiencias de comunicación

a. Interpersonal y relacional

- Los enfermeros se perciben habilidosos y destacan la importancia de hacer sentir valorados a los pacientes (Panchuay et al., 2023).
- La comunicación reestructurada mejora la cooperación y armonía en el equipo de atención médica (Goktas et al., 2022) y las relaciones interpersonales con los pacientes (Leal et al., 2019).
- Las habilidades comunicativas facilitan la participación de enfermería en la entrega de malas noticias (Yazdanparast et al., 2021).
- Las habilidades y herramientas comunicativas adquiridas fueron útiles para mejorar la empatía y la actitud hacia familiares de pacientes de cuidados paliativos (Adeyemi et al., 2023).
- La comunicación efectiva en crisis disminuye el estrés, el agobio y la fatiga entre enfermeras, siendo fundamental para el rendimiento de los equipos de atención médica (Simonovich et al., 2021).

b. Emocional y de afrontamiento

- Sentimientos negativos como miedo, estrés y frustración, afectan la comunicación (Díaz et al., 2022).
- Las habilidades de comunicación reducen el agotamiento emocional y la despersonalización (Lozano et al., 2020).
- Las habilidades de comunicación aumentan la autoconfianza, la autoeficacia y mejoran el manejo de estresores (Leal et al., 2019).

c. Desempeño profesional y formación:

- El entrenamiento en comunicación mejoró la interacción con pacientes con necesidades especiales y la transferencia de información médica a pacientes y sus familias (Deghgan et al., 2022).

Barreras de la comunicación

a. Barreras organizativas y de entorno laboral

- La falta de tiempo debido a la alta carga de trabajo en emergencias (Panchuay et al., 2023).
- Barreras organizativas que obstaculizan el pensamiento reflexivo (Pangh et al., 2019).
- Dificultades de internet para acceder a los materiales de capacitación (Madani et al., 2024).
- Sobrecarga experimentada (Díaz et al., 2022).
- La falta de privacidad y la cultura laboral acelerada en el entorno del servicio de emergencias (Adeyemi et al., 2023).
- Las condiciones físicas del ambiente de trabajo, como la iluminación, ventilación, temperatura, ruidos, ubicación y distribución del personal. (Chávez et al., 2023).

b. Barreras de habilidades y competencias del profesional

- La falta de experiencia y habilidades de los enfermeros (Shin y Yoo, 2023).

- c. Barreras propias de la comunicación con pacientes y familiares
 - La percepción de los pacientes de que sus necesidades legales no se satisfacen adecuadamente por el equipo de atención médica (Yazdanparast et al., 2021).
 - Limitaciones en la comunicación verbal y no verbal percibidas por los profesionales de la salud (Díaz et al., 2022).
 - Percepción del paciente sobre la comunicación del personal de enfermería (Díaz et al., 2020).
 - El tiempo limitado en la participación del paciente en el servicio de emergencia (Adeyemi et al., 2023).
- d. Barreras psicológicas y emocionales
 - Falta de comprensión de las barreras psicológicas y emocionales que dificultan la confianza, credibilidad y la falta de información oportuna entregada de manera eficiente desde el liderazgo organizacional y de enfermería para disminuir la ansiedad y miedo (Simonovich et al., 2021).

Facilitadores de la comunicación

- a. Formación y Recursos de Apoyo
 - El marco AIDET mejora las habilidades de comunicación y las relaciones interpersonales (Panchuay et al., 2023)
 - La preparación para la comunicación difícil tiene impacto positivo en la salud mental de los trabajadores (Díaz et al., 2022; Deghgani et al., 2022).
 - El uso de herramientas educativas virtuales a través de teléfono y redes sociales facilita el acceso a la formación continua en habilidades de comunicación (Madani et al., 2024).
 - Los líderes departamentales están comprometidos en la implementación del entrenamiento del programa de capacitación EM Talk. El programa tiene campeones clínicos que hacen que las intervenciones comunicativas tengan un inicio rápido, ayudan a superar las barreras institucionales y motivan e involucran a participar al personal (Adeyemi et al., 2023).
- b. Estrategias Interpersonales y Tecnológicas
 - El envío de mensajes motivacionales a las enfermeras mejora la satisfacción laboral y las habilidades de comunicación (Goktas et al., 2022).
 - La presencia de una enfermera hábil y educada facilita la entrega de malas noticias y la resolución de ambigüedades, crucial en situaciones delicadas (Yazdanparast et al., 2021).
 - Establecer un rapport emocional con pacientes fomenta relaciones de confianza y gratitud (Shin y Yoo, 2023)
 - La tecnología basada en la comunicación efectiva es clave para la práctica de enfermería (Espinoza et al., 2021; Díaz et al., 2020).
 - Las habilidades sociales fortalecen la comunicación efectiva (Díaz et al., 2020).
 - Las habilidades de comunicación mejoran las relaciones interpersonales con pacientes y favorecen la autoeficacia en situaciones difíciles. (Leal et al., 2019).
 - La presencia, educación y apoyo emocional entre enfermeras, ayuda a compartir conocimientos y experiencias, desarrollar confianza y construir relaciones colaborativas (Simonovich et al., 2021).
 - Un clima laboral favorable puede facilitar la comunicación de los profesionales de enfermería al desempeñar su trabajo (Chávez et al., 2023).

Impacto en la calidad, seguridad de la atención y satisfacción del paciente

- La comunicación efectiva entre los profesionales de la salud impacta positivamente en la calidad de atención y la satisfacción del paciente (Deghgani et al., 2022).

- El marco de comunicación estructurada AIDET mejora la atención, el trabajo en equipo y la experiencia del paciente en entornos de emergencia (Panchuay et al., 2023)
- La comunicación positiva informal aumentó la felicidad en el lugar de trabajo y mejoró la motivación de los empleados (Goktas et al., 2022).
- Los comportamientos sociales positivos como saludos y uso de preguntas abiertas, mejoran la interacción con los pacientes (Pangh et al., 2019).
- Las habilidades de comunicación de enfermería pueden mejorar la calidad de vida y la satisfacción de los pacientes recién diagnosticados con cáncer (Pangh et al., 2019).
- La comunicación efectiva de los profesionales de enfermería mejora la satisfacción, la adherencia al tratamiento y los indicadores de calidad de atención (Leal et al., 2020).
- Las habilidades de comunicación hacen que el personal de salud mejore su actitud hacia la atención al paciente y a sus familias, lo que les motiva a incorporar las habilidades comunicativas aprendidas en su práctica clínica (Adeyemi et al., 2023).
- La comunicación efectiva y apoyo emocional entre colegas y líderes organizacionales mejoran su capacidad para hacer frente a situaciones de crisis, preservando la calidad de atención al paciente (Simonovich et al., 2021).
- Un clima laboral favorable y una comunicación asertiva pueden mejorar la calidad de los cuidados que se prestan al paciente, lo que a su vez puede impactar en la satisfacción del personal y en el bienestar del paciente (Chávez et al., 2023).
- Escasas habilidades de comunicación se asociaron con resultados negativos para los pacientes y errores médicos (Goktas et al., 2022).

Discusión

Experiencias de comunicación

La capacidad de los enfermeros para hacer sentir valorados a los pacientes, como reporta Panchuay et al. (2023), es crucial en la atención de urgencias donde el tiempo y la presión son factores limitantes. Este aspecto humano y empático de la comunicación no solo enriquece la relación enfermero-paciente, sino que, como señalan Goktas et al. (2022) y Leal et al. (2019), mejora la cooperación y armonía dentro del equipo de atención médica. Asimismo, la habilidad para entregar malas noticias de manera efectiva, mencionada por Yazdanparast et al. (2021), y la empatía hacia familiares, destacada por Adeyemi et al. (2023), son componentes fundamentales que fortalecen el tejido relacional en entornos críticos.

En lo emocional y de afrontamiento, se encontró que los sentimientos de miedo, estrés y frustración pueden deteriorar la comunicación eficiente en situaciones críticas, como indican Díaz et al. (2022). Sin embargo, es notable cómo las habilidades de comunicación contribuyen a reducir el agotamiento emocional y la despersonalización, factores documentados en los resultados de Lozano et al. (2020). Además, la autoconfianza y la autoeficacia, fortalecidas a través de una comunicación efectiva, como lo reportan Leal et al. (2019), son esenciales para el manejo de estresores, lo cual es vital para mantener la calidad de la atención y la salud mental del personal de enfermería.

La formación en comunicación tiene un impacto directo en la calidad de la interacción con los pacientes, especialmente aquellos con necesidades especiales, como lo mencionaron Deghgani et al. (2022). Este aspecto de la formación no solo facilita la transferencia de información médica de manera clara y comprensiva, sino que también prepara al personal para manejar situaciones delicadas con mayor competencia.

Barreras de comunicación

Las barreras organizativas y de entorno laboral resaltan la necesidad de reformas estructurales en los servicios de urgencia que incluyan mejoras en la infraestructura y la organización del trabajo para facilitar una comunicación más efectiva. La capacitación continua es crucial para superar las barreras de habilidades y competencias, como subraya la falta de experiencia citada por Shin y Yoo. (2023). Esta formación debe ser dinámica y adaptarse constantemente a las necesidades emergentes del personal y los pacientes.

La alta carga de trabajo en emergencias, como se identifica en Panchuay et al. (2023), junto con la falta de tiempo, contribuyen con las barreras comunicativas. Este escenario se agrava por la sobrecarga laboral (Díaz et al., 2022) y la falta de recursos físicos adecuados como iluminación y ventilación adecuadas (Adeyemi et al., 2023). Las barreras organizativas también afectan la capacidad para un pensamiento reflexivo, crucial en la toma de decisiones en emergencias (Pangh et al., 2019).

En cuanto a las barreras de comunicación con pacientes y familiares, la falta de experiencia y habilidades de los enfermeros, se señalan en Shin y Yoo (2023), como una brecha importante que debe ser abordada mediante la formación y capacitación para mejorar la calidad del cuidado en emergencias. De igual manera, la percepción de los pacientes de que sus necesidades legales no son adecuadamente satisfechas (Yazdanparast et al., 2021), junto con las limitaciones en la comunicación verbal y no verbal (Díaz et al., 2022), apuntan a una desconexión entre las expectativas de los pacientes y la entrega del servicio. Además, la percepción del paciente sobre la comunicación del personal de enfermería (Díaz et al., 2020) y el tiempo limitado para la participación del paciente (Adeyemi et al., 2023), son indicativos de la necesidad de mejorar las interacciones comunicativas en servicios de urgencia.

La falta de comprensión y manejo de las barreras psicológicas y emocionales que dificultan la confianza y credibilidad del equipo de enfermería, como reportan Simonovich et al. (2021), son desafíos que afectan negativamente la comunicación y, por ende, la calidad del cuidado. Las barreras psicológicas y emocionales requieren un enfoque sistemático que incluya desde el liderazgo hasta el personal de atención directa, enfocándose en la transparencia, la confianza y el apoyo emocional. De acuerdo con los resultados, la entrega de información oportuna y eficiente por parte del liderazgo es fundamental para mitigar la ansiedad y el miedo en situaciones críticas.

Facilitadores de la comunicación

La formación continua y los recursos de apoyo son esenciales para mejorar las habilidades de comunicación en enfermería. Panchuay et al. (2023) destacan que el marco AIDET mejora significativamente las relaciones interpersonales y las habilidades comunicativas. Además, la preparación para manejar comunicaciones difíciles, como señalan Díaz et al. (2022) y Deghgani et al. (2022), tiene un impacto positivo en la salud mental del personal de salud, crucial para mantener una práctica sostenible. La innovación en la formación a través del uso de herramientas educativas virtuales, mencionado por Madani et al. (2024), permite un acceso más amplio y flexible a estos recursos. Por su parte, el compromiso de los líderes departamentales con programas como EM Talk, reportado en Adeyemi et al. (2023), es fundamental para superar barreras institucionales y fomentar un entorno de aprendizaje activo y participativo.

Las estrategias que combinan aspectos interpersonales y tecnológicos son fundamentales para facilitar una comunicación eficaz. Goktas et al. (2022) indican que enviar mensajes motivacionales mejora la satisfacción laboral y las habilidades comunicativas, lo que resalta la importancia de apoyar emocionalmente al personal. Yazdanparast. (2021) y Shin y Yoo. (2023) subrayan la eficacia de tener personal capacitado y emocionalmente inteligente en la

entrega de malas noticias y en el establecimiento de un rapport emocional, respectivamente, lo cual fomenta la confianza y gratitud en los pacientes.

Por otra parte, la tecnología desempeña un papel crucial, como lo destacan Espinoza et al. (2021) y Díaz et al. (2020), al proporcionar plataformas que facilitan la práctica de la comunicación efectiva. Finalmente, Simonovich et al. (2021) resaltan que el apoyo emocional entre colegas no solo mejora la transferencia de conocimiento sino que también fortalece las relaciones interpersonales, esencial para un entorno colaborativo y de apoyo.

Impacto en la calidad, seguridad de la atención y satisfacción del paciente

En cuanto la última categoría, la evidencia recopilada en este estudio subraya la importancia de la comunicación efectiva en la calidad de la atención y la seguridad del paciente dentro de los entornos de salud, especialmente en servicios de urgencias. Los estudios de Deghgani et al. (2022) y Leal et al. (2020) demuestran que la comunicación efectiva entre profesionales de salud no solo mejora la calidad de la atención, sino que también aumenta la satisfacción del usuario y su adherencia al tratamiento. El marco AIDET, mencionado por Panchuay et al. (2023), es un ejemplo específico de cómo una comunicación estructurada puede mejorar significativamente la atención, el trabajo en equipo y la experiencia general del paciente.

La comunicación positiva informal, como se señala en Goktas et al. (2022), juega un papel crucial para aumentar la felicidad y la motivación dentro del lugar de trabajo. Esto no solo contribuye a un clima laboral más favorable, sino que también mejora la calidad de los cuidados que se prestan al paciente (Chávez et al., 2023). Ambos resultados destacan la interconexión entre el bienestar del personal y el bienestar del paciente.

En cuanto a la interacción social y la comunicación personal, Pangh et al. (2019) resaltan que comportamientos sociales positivos como saludos y el uso de preguntas abiertas mejoran significativamente la interacción con los pacientes. Además, las habilidades de comunicación de enfermería pueden mejorar de manera específica la calidad de vida de pacientes recién diagnosticados con enfermedades crónicas como el cáncer, subrayando la importancia de la empatía y la comunicación personalizada en el manejo de condiciones de largo plazo.

Simonovich et al. (2021) y Adeyemi et al. (2023) destacan cómo una comunicación efectiva y el apoyo emocional entre colegas y líderes no solo fortalecen la cohesión del equipo, sino que también mejoran la capacidad del personal para manejar situaciones de crisis. Esto es esencial para preservar la calidad de atención al paciente en momentos de alta presión.

En cambio, Goktas et al. (2022) advierten que las escasas habilidades de comunicación están directamente asociadas con resultados negativos para los pacientes y errores médicos. Esto subraya la necesidad crítica de abordar las deficiencias en la comunicación como parte integral

Conclusiones

La comunicación efectiva en servicios de urgencias es un factor crítico que influye en la calidad de la atención y la seguridad del paciente. La formación en habilidades comunicativas y el uso de marcos estructurados pueden mejorar las relaciones interpersonales, la satisfacción del paciente y la cohesión del equipo de atención médica. Además, el apoyo continuo y las estrategias comunicativas, tanto interpersonales como tecnológicas, son esenciales para abordar las barreras emocionales y organizativas, mejorando la motivación y el bienestar del personal. Sin embargo, la investigación también subraya que las deficiencias en estas habilidades pueden conducir a resultados negativos, incluidos errores médicos y una menor satisfacción del paciente. Por lo tanto, es necesario fortalecer las competencias

comunicativas dentro del personal de salud para mejorar la atención al paciente y para garantizar un ambiente laboral óptimo y eficiente, sin desestimar la necesidad de políticas pertinentes y capacitaciones continuas en habilidades de comunicación efectiva.

Limitaciones

La revisión sistemática integrativa se centró exclusivamente en artículos en español, inglés y portugués, omitiendo potencialmente estudios relevantes en otros idiomas. El análisis limitado a 14 estudios sugiere que los resultados deben interpretarse con cautela, reconociendo el potencial de sesgo de publicación.

Conflictos de Intereses

Los autores declaran que no existen conflictos de interés.

Referencias

- Adeyemi, O., Ginsburg, A. D., Kaur, R., Cuthel, A., Zhao, N., Siman, N., DrPH, K. G., Emler, L. L., DiMaggio, C., Yamarik, R., Bouillon-Minois, J.-B., Chodosh, J., Grudzen, C. R., y Investigators, T. P.-E. (2023). *Serious Illness Communication Skills Training for Emergency Physicians and Advanced Practice Providers: A Multi-Method Assessment of the Reach and Effectiveness of the Intervention*.
- Babaii, A., Mohammadi, E., y Sadooghiasl, A. (2021). The Meaning of the Empathetic Nurse–Patient Communication: A Qualitative Study. *Journal of Patient Experience*, 8, 237437352110564. <https://doi.org/10.1177/23743735211056432>
- Chávez, M. L., Placencia Medina, M. D., Muñoz Zambrano, M. E., Quintana Salinas, M., y Olortegui Moncada, A. (2023). Pre-pandemic climate and job satisfaction of nursing staff in an emergency service. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 23(2), 101-109. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v23i2.5646>
- Dehghani, A., Sobhanian, M., y Faseleh Jahromi, M. (2022). The effect of communication skills training on nurses' moral distress: A randomized controlled trial. *Electronic Journal of General Medicine*, 19(6), em404. <https://doi.org/10.29333/ejgm/12313>
- Díaz, J. L., Orcajada-Muñoz, I., Leal-Costa, C., Adánez-Martínez, M. G., De Souza Oliveira, A. C., y Rojo-Rojo, A. (2022). How Did the Pandemic Affect Communication in Clinical Settings? A Qualitative Study with Critical and Emergency Care Nurses. *Healthcare*, 10(2), 373. <https://doi.org/10.3390/healthcare10020373>
- Espinoza, M., Baeza-Daza, P., Rivera-Rojas, F., y Ceballos-Vásquez, P. (2021). Comunicación entre paciente adulto críticamente enfermo y el profesional de enfermería: Una revisión integrativa. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 10(1), 30-43. <https://doi.org/10.22235/ech.v10i1.2412>
- Goktas, S., Gezginçi, E., y Kartal, H. (2022). The Effects of Motivational Messages Sent to Emergency Nurses During the COVID-19 Pandemic on Job Satisfaction, Compassion Fatigue, and Communication Skills: A Randomized Controlled Trial. *Journal of Emergency Nursing*, 48(5), 547-558.
- Höglander, J., Holmström, I. K., Lövenmark, A., Van Dulmen, S., Eide, H., y Sundler, A. J. (2023). Registered nurse–patient communication research: An integrative review for future directions in nursing research. *Journal of Advanced Nursing*, 79(2), 539–562. <https://doi.org/10.1111/jan.15548>
- Kerr, D., Milnes, S., Ammentorp, J., McKie, C., Dunning, T., Ostaszkiwicz, J., Wolderslund, M., y Martin, P. (2020). Challenges for nurses when communicating with people who

- have life-limiting illness and their families: A focus group study. *Journal of Clinical Nursing*, 29(3-4), 416-428. <https://doi.org/10.1111/jocn.15099>
- Kwame, A., y Petrucka, P. M. (2020). Communication in nurse-patient interaction in healthcare settings in sub-Saharan Africa: A scoping review. *International Journal of Africa Nursing Sciences*, 12(2), 100198. <https://doi.org/10.1016/j.ijans.2020.100198>
- Larsen, R., Mangrio, E., y Persson, K. (2021). Interpersonal Communication in Transcultural Nursing Care in India: A Descriptive Qualitative Study. *Journal of Transcultural Nursing*, 32(4), 310–317. <https://doi.org/10.1177/1043659620920693>
- Leal, C., Tirado, S., Ramos, A., Díaz, A., Ruzafa, M., y Van-der Hofstadt. (2019). Validation of the Communication Skills Scale in nursing professionals. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 42(3), 291-301. <https://doi.org/10.23938/ASSN.0745>
- Lozano, J., Seva Llor, A. M., Díaz, J. L., Llor Gutiérrez, L., y Leal Costa, C. (2020). Burnout, habilidades de comunicación y autoeficacia en los profesionales de urgencias y cuidados críticos. *Enfermería Global*, 19(3), 68-92. <https://doi.org/10.6018/eglobal.381641>
- Madani, S. M. S., Bahramnejad, A., Farsi, Z., Alizadeh, A., y Azizi, M. (2024). The effect of psychological first-aid virtual education on the communication skills of nurses in disasters: A randomized controlled trial. *BMC Psychology*, 12(1), 194. <https://doi.org/10.1186/s40359-024-01682-0>
- Mehralian, G., Yusefi, A. R., Dastyar, N., y Bordbar, S. (2023). Communication competence, self-efficacy, and spiritual intelligence: Evidence from nurses. *BMC Nursing*, 22(4), 99. <https://doi.org/10.1186/s12912-023-01262-4>
- Norouzinia, R., Aghabarari, M., Shiri, M., Karimi, M., y Samami, E. (2015). Communication Barriers Perceived by Nurses and Patients. *Global Journal of Health Science*, 8(6), 65. <https://doi.org/10.5539/gjhs.v8n6p65>
- Oliveira, H. C. S. A., Marques, R. R., dos Santos Curado, M. A., Gaspar, M. F. M., y dos Santos Sousa, P. J. (2022). Instruments for measuring incidents related to patient safety in the context of paediatric intensive care—protocol for a scoping review. *Systematic Reviews*, 11(1), 17. <https://doi.org/10.1186/s13643-022-01888-6>
- Oliveira, K. R. E. de, y Braga, E. M. (2016). The development of communication skills and the teacher's performance in the nursing student's perspective. *Revista Da Escola de Enfermagem Da USP*, 50(2), 32-38. <https://doi.org/10.1590/S0080-623420160000300005>
- Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., Shamseer, L., Tetzlaff, J. M., Akl, E. A., Brennan, S. E., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J. M., Hróbjartsson, A., Lalu, M. M., Li, T., Loder, E. W., Mayo-Wilson, E., McDonald, S., ... Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ*, n71. <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>
- Panchuay, W., Soontorn, T., y Songwathana, P. (2023). Exploring nurses' experiences in applying AIDET framework to improve communication skills in the emergency department: A qualitative study. *Belitung Nursing Journal*, 9(5), 464-470. <https://doi.org/10.33546/bnj.2789>
- Pangh, B., Jouybari, L., Vakili, M. A., Sanagoo, A., y Torik, A. (2019). The Effect of Reflection on Nurse-Patient Communication Skills in Emergency Medical Centers. *Journal of Caring Sciences*, 8(2), 75-81. <https://doi.org/10.15171/jcs.2019.011>

- Shin, S., y Yoo, H. J. (2023). Emergency nurses' communication experiences with patients and their families during the COVID-19 pandemic: A qualitative study. *International Emergency Nursing*, 66, 101240. <https://doi.org/10.1016/j.ienj.2022.101240>
- Simonovich, S. D., Spurlark, R. S., Badowski, D., Krawczyk, S., Soco, C., Ponder, T. N., Rhyner, D., Waid, R., Aquino, E., Lattner, C., Wiesemann, L. M., Webber-Ritchey, K., Li, S., y Tariman, J. D. (2021). Examining effective communication in nursing practice during COVID-19: A large-scale qualitative study. *International Nursing Review*, 68(4), 512-523. <https://doi.org/10.1111/inr.12690>
- Tataei, A., Rahimi, B., Afshar, H. L., Alinejad, V., Jafarizadeh, H., y Parizad, N. (2023). The effects of electronic nursing handover on patient safety in the general (non-COVID-19) and COVID-19 intensive care units: a quasi-experimental study. *BMC Health Services Research*, 23(1), 527. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09502-8>
- Yazdanparast, E., Arasteh, A., Ghorbani, S., y Davoudi, M. (2021). The effectiveness of communication skills training on nurses' skills and participation in the breaking bad news. *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research*, 26(4), 337. https://doi.org/10.4103/ijnmr.IJNMR_150_20