

XV Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXX Jornadas de Investigación. XIX Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. V Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional V Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2023.

Aspectos de la comunicación entre enfermeros, trabajadoras sociales y pacientes internados. Un estudio en la unidad de geriatría de un hospital de la Ciudad de Buenos Aires.

Mingorance, Daniel Luis y Amor, Gabriela Beatriz.

Cita:

Mingorance, Daniel Luis y Amor, Gabriela Beatriz (2023). *Aspectos de la comunicación entre enfermeros, trabajadoras sociales y pacientes internados. Un estudio en la unidad de geriatría de un hospital de la Ciudad de Buenos Aires. XV Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXX Jornadas de Investigación. XIX Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. V Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional V Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-009/698>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/ebes/wdd>

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

ASPECTOS DE LA COMUNICACIÓN ENTRE ENFERMEROS, TRABAJADORAS SOCIALES Y PACIENTES INTERNADOS. UN ESTUDIO EN LA UNIDAD DE GERIATRÍA DE UN HOSPITAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Mingorance, Daniel Luis; Amor, Gabriela Beatriz
Universidad de la Marina Mercante. Buenos Aires, Argentina.

RESUMEN

Introducción: La presente investigación estudia el contacto intersubjetivo puesto en juego entre enfermeros, trabajadora social y pacientes internados, en una Unidad de Geriatria de un Hospital de la Ciudad de Buenos Aires. **Objetivos:** General: Indagar la relación de la trabajadora social y enfermeros con los pacientes de la Unidad de Geriatria de un Hospital de la Ciudad de Buenos Aires. Específicos: Explorar la relación y comunicación de la trabajadora social y del personal de enfermería con los pacientes internados. **Métodos:** Se utilizó una metodología cualitativa. Para la recolección de datos se diseñó un cuestionario con el cual se llevó a cabo una prueba piloto y luego se instrumentó con los profesionales de la Unidad. **Resultados:** Los participantes expresaron que la comunicación con los pacientes y/o familiares es fluida, empática y buscando su mayor comprensión. Se expusieron problemáticas inherentes al ejercicio profesional. Esto afectaría las expectativas de los profesionales y la calidad de las prestaciones. **Conclusiones:** El contacto intersubjetivo entre los integrantes del equipo con pacientes mayores internados evidencia una serie de fenómenos identificatorios en el proceso comunicacional. Aparecen diferencias en la comunicación verbal y no verbal a partir de las distintas tareas con los pacientes internados.

Palabras clave

Comunicación con mayores - Comunicación con familiar - Comunicación en Hospital

ABSTRACT

ASPECTS OF COMMUNICATION BETWEEN NURSES, SOCIAL WORKERS AND HOSPITALIZED PATIENTS. A STUDY IN THE GERIATRIC UNIT OF A HOSPITAL IN THE CITY OF BUENOS AIRES

Introduction: The present research studies the intersubjective contact put into play between nurses, social worker and hospitalized patients, in a Geriatric Unit of a Hospital in the City of Buenos Aires. **Objectives:** General: To investigate the relationship of the social worker and nurses with patients in the Geriatric Unit of a Hospital in the City of Buenos Aires. **Specific:** To explore

the relationship and communication of the social worker and nursing staff with hospitalized patients. **Methods:** A qualitative methodology was used. A questionnaire was designed for data collection and a pilot test was carried out and then implemented with the Unit's professionals. **Results:** The participants expressed that communication with patients and/or family members is fluid, empathic and seeking their greater understanding. Problems inherent to the professional practice were exposed. This would affect the expectations of the professionals and the quality of the services. **Conclusions:** The inter-subjective contact between team members with elderly hospitalized patients evidences a series of identifying phenomena in the communicational process. Differences in verbal and nonverbal communication appear in the different tasks with hospitalized patients.

Keywords

Communication with the older adults - Communication with family members - Communication in the hospital

BIBLIOGRAFÍA

- Alonso González, M. y Kraftchenko Beoto, O. (enero-abril 2003). La comunicación médico-paciente como parte de la formación ético Profesional de los estudiantes de medicina. *Educ Med Super* v.17 n.1 Ciudad de la Habana ene-abr 2003 Facultad de Ciencias Médicas, Matanzas.
- Arrighi, E., Jovell, A., Navarro, M. (2010). El valor terapéutico en oncología. La perspectiva de pacientes, familiares y profesionales. *Psicooncología*. Vol. 7 Num. 2-3, 2010, pp. 363-374.
- Bascuñán, M.L., Horwitz, N., Schiattino, I., Acuña, J., Jiménez, J.P. (2011). Percepción de cambios en la práctica médica y estrategias de afrontamiento. *Revista médica de Chile* Rev. Méd. Chile vol.139 no.10: 1305-1312 Santiago oct. 2011.
- Beckman, H.B., Frankel, R.M. (1984). The effect of physician behavior on the collection of data. *Annals of Internal Medicine* 101: 692-696.
- Estes, C. y Binney, E. (1991). The Biomedicalization of Aging. Dangers and Dilemmas, in *Critical Perspectives on Aging: The Political and Moral Economy of Growing Old*. Ed. Minkler M. y Estes C. Amityville, N. Y. Baywood.

- Girón, M., Beviá, B., Medina, E., Talero, M.S. (2002). Calidad de la relación médico paciente y resultados de los encuentros clínicos en atención primaria en Alicante. Un estudio con grupos focales. *Rev. Esp. Salud Pública* vol. 76 no. 5 Madrid oct. 2002.
- Horwitz, C.N. (2004). El cambio de la práctica médica. Desafíos psicosociales para la profesión. *Revista Médica de Chile*. v.132, n6. Santiago. Jun. 2004. 132: 768-772.
- Iacub, R. (2002). La Postgerontología: hacia un renovado estudio de la gerontología, *Revista Latinoamericana de Psicología* volumen 34 año 2002 Números 1-2 155-157. Bogotá, 2002.
- Levinson, W., Roter, D. L., Mullooly, J. P. et al. (1997). Physician-patient communication: the relationship with malpractice claims among primary care physicians and surgeons. *JAMA* 277(7): 553-559.
- Levinson, W., Stiles, W. B., Inui, T. S., Engle, R. (April 31, 1993). Physician frustration in communicating with patients. *Medical Care*. Official Journal of the Medical Care Section. American Public Health Association. (4):285-95.
- Mingorance, D. Algunos aportes desde la psicogeriatría a la formación del geriatra. XI Congreso Argentino de Gerontología y Geriatria. Mar del Plata, 2007.
- Murray, A., Montgomery, J.E., Chang, H., Rogers, W.H., Inui, T. and Safran, D.G. (2011 Jul). Doctor Discontent. A Comparison of Physician Satisfaction in Different Delivery System Settings, 1986 and 1997. *Journal of General Internal Medicine*. 2001 Jul, 16(7): 451-459.
- Stewart, M.A. (1995). Effective physician-patient communication and health outcomes: a review. *CMAJ* 152(9): 1423-1433.
- Winefield, H.R., Murrell, T.G.C. (1992). Verbal interactions on general practice: information, support and doctor satisfaction. *Medical Journal of Australia* 157: 677-6.