

Estrategias de comunicación

para pacientes con demencia

Maureen Judd, MSN, RN

MI MADRE TIENE DEMENCIA y no me recuerda. Cuando era pequeña, me llevó de la mano el primer día que fui al parvulario. Se alegraba cuando conseguía algo y lloraba conmigo. Cuando pronuncié mis votos matrimoniales, me miró esbozando una sonrisa y luego me enseñó a ser madre, pero hoy sencillamente soy una pieza del rompecabezas que no puede ensamblar. Cada día, su mundo es nuevo y su capacidad para ponerlo en orden se reduce continuamente. Siente un pavor tremendo ante el mundo que ella misma me enseñó a comprender. ¿Cómo puedo hacer que se sienta segura y feliz? ¿Cómo puedo hablar con mi madre?

También soy enfermera, así que creo que debería saber la respuesta. Sin embargo, no puedo ir a ninguna clase ni puedo aprender ninguna frase especial que ayude a mi madre, o a otros pacientes que se encuentran en su mismo estado, a comprender que estoy aquí para ayudarlos.

El viaje que representa cuidar a un familiar con demencia me ha aportado una perspectiva única sobre la comunicación con pacientes con demencia. Este artículo reflexiona sobre esta perspectiva y propone técnicas de comunicación que pueden aliviar las ansiedades de las enfermeras cuando cuidan a estos pacientes.

JOHN BLAIGHAM/ILLUSTRATION SOURCE



Impedir que la comunicación se interrumpa

La comunicación es fundamental para nuestra existencia. Es verbal y no verbal, y da forma a nuestros pensamientos y acciones. La comunicación continúa siendo vital para los pacientes con demencia a pesar de su capacidad cada vez menor de comunicarse con sus cuidadores. La investigación observacional ha demostrado vínculos entre la comunicación poco eficaz del personal y los comportamientos problemáticos de pacientes con demencia¹. Entre estos comportamientos problemáticos se pueden citar arrebatos verbales, una apreciable agresión y retraimiento, todo lo cual conduce a la interrupción de los cuidados y a un aumento del estrés entre las enfermeras y de los costos de los cuidados¹.

El entorno sanitario tan sensible con los costes y la escasez de enfermeras imponen la creación de intervenciones para ayudar a las enfermeras a cuidar a este grupo de pacientes. Sin embargo, antes de establecer estrategias de comunicación, las enfermeras deben recordar algunos principios básicos. Un adulto mayor, con demencia o sin ella, merece respeto². A veces puede ser difícil recordar que el paciente que ya no puede realizar tareas básicas, como bañarse o comer, anteriormente fue miembro activo de la sociedad. Mi madre crió a sus hijos, llevó un hogar y fue a trabajar, todo con gracia y dignidad. Hoy día necesita ayuda para bañarse y vestirse. A veces, estas limitaciones pueden hacer que parezca infantil, pero no es una niña; es una persona adulta con una terrible enfermedad y merece el mismo respeto con que se trataría a cualquier persona con una enfermedad físicamente limitante.

Una enfermera tiene una misión integral en la preservación de la dignidad y el amor propio de un paciente. La Alzheimer's Society sugiere que la flexibilidad, dedicar un tiempo a escuchar a un paciente y mostrar afecto de una manera que sea cómoda para el paciente y el cuidador puede mejorar la comunicación². Sin embargo, las limitaciones de tiempo impuestas a las enfermeras en el ámbito asistencial, así como la capacidad de deterioro de la comunicación del paciente,



Para evitar que la comunicación se interrumpa, las enfermeras deben comprender la demencia desde las perspectivas del paciente y su familia.

pueden generar frustración. Para evitar que la comunicación se interrumpa, lo que puede provocar comportamientos problemáticos, las enfermeras deben comprender la demencia desde las perspectivas del paciente y su familia.

Situarse en la perspectiva del paciente

Muchos pacientes con demencia sienten que están en una nueva situación cada minuto de cada día. Para situarse en esta perspectiva, imagine que comienza a leer una novela por la mitad e intenta comprender lo que está sucediendo en

la historia. El entorno constantemente desconocido conduce a la dependencia de un cuidador y la ansiedad que genera la separación cuando el cuidador no está allí.

Mi padre cuida de mi madre y ella lo sigue a todas partes. Cuando no lo encuentra, incluso en la casa en que han vivido durante 50 años, se pone nerviosa porque en su mente solo está de visita.

En el hospital, la enfermera se convierte en el cuidador, pero la enfermera es un extraño. Entonces, ¿cómo puede una enfermera cuidar a un paciente que siente miedo, ansiedad, no se siente bien y se frustra fácilmente sin provocar comportamientos difíciles?

Técnicas para alcanzar el éxito

La demencia afecta al pensamiento, a la capacidad de razonamiento y a la memoria, pero los sentimientos del paciente se conservan intactos². Los métodos sugeridos para el cuidado de pacientes con demencia animan a las enfermeras a ayudar a los pacientes a expresar sus sentimientos. Es más fácil decirlo que hacerlo. Mi madre a menudo nos explicará durante horas que su “estómago o garganta está enfermo”. Mi padre y yo tratamos de entender lo que ella está intentando decirnos, pero ella se ofende si no reconocemos que no se siente bien. Un simple reconocimiento de los sentimientos del paciente puede demostrar respeto y preocupación que pueden calmar al paciente y evitar la necesidad de medicación.

Deben recordarse cuatro reglas básicas para interactuar con pacientes con demencia³.

- Mantenga la calma, compórtese de forma agradable y tranquilizadora, preste mucha atención al tono, el volumen y la velocidad de su discurso. El estrés puede traspasarse al paciente de forma no verbal y desencadenar una reacción negativa. Hablar lenta y claramente con una voz suave y un tono más bajo favorece la comunicación efectiva.
- Trate al paciente con respeto. Nunca hable de los pacientes delante de ellos; o los incluye o se disculpa usted y la otra persona. No utilice “lenguaje infantil” o un tono de voz condescendiente.

- Establezca el nivel de deterioro del paciente. A medida que la demencia se agrava, las oraciones deben simplificarse, pero para un paciente con demencia leve las oraciones simples pueden sonar irrespetuosas.
- Aprenda a entender los signos no verbales. Por ejemplo, los pacientes con demencia pueden comenzar a quejarse o ponerse cada vez más inquietos en lugar de explicar que están sufriendo. Los signos no verbales a menudo aclararán un problema que los pacientes no pueden expresar.

La mayor parte de la comunicación es no verbal, por lo que las enfermeras deben estar al tanto de lo que sus expresiones faciales, lenguaje corporal y acciones transmiten. Las enfermeras con buenas habilidades de comunicación no verbal entran en contacto visual con el paciente y demuestran lo que le piden al paciente que haga. Por ejemplo, si se ayuda al paciente a ponerse una camisa, la enfermera debe mostrarle la camisa al paciente mientras le explica sus intenciones. Mantenga un enfoque tranquilo y sin agresividad, evite hablar al paciente de espaldas y no lo interrumpa. Lo más importante es mantener la calma. Estos enfoques transmiten preocupación e interés por el paciente.

Calmar los arrebatos

Incluso las excelentes técnicas de comunicación no siempre bastan para evitar comportamientos problemáticos, como arrebatos verbales o físicos. Las enfermeras a menudo cuidan a los pacientes con demencia cuando están físicamente enfermos y la combinación de una enfermedad física, un entorno extraño, ciertos medicamentos y la pérdida de su cuidador pueden desencadenar arrebatos agresivos. Los pacientes con demencia se sienten frustrados cuando tienen dificultades para expresar sus pensamientos, por lo que debe tener cuidado con las pistas no verbales de un arrebato inminente.

Parece que mi madre todavía me continúe dando lecciones. A medida que la enfermedad de mi madre iba progresando, aprendí mejores formas de cuidar a los



pacientes con demencia. A continuación, se presentan algunas sugerencias para comunicarse con un paciente con demencia durante un ingreso hospitalario o cuando el paciente está sufriendo un arrebato.

- Tranquilice al paciente, tanto verbal como no verbalmente, asegurándole que está seguro. Disminuya la estimulación externa, vuelva a tranquilizar al paciente y redirija al paciente a actividades relajantes simples.
- Tenga paciencia y sea respetuoso. Si la ira está dirigida hacia usted, asegúrese de que el paciente esté seguro; luego, retírese y regrese cuando el paciente esté más tranquilo, como si nada hubiera sucedido. La interacción con un paciente violento pone en peligro la seguridad de la enfermera y el paciente.
- Revise el episodio y trate de hallar la razón del arrebato: ¿le dolía algo al paciente, se sentía mal o tenía miedo? Recuerde que es posible que el paciente no pueda explicar el verdadero problema³.

Utilicé estas estrategias con mi madre durante un ingreso hospitalario. Debido a un arrebato, el personal del hospital no

pudo evaluarla durante 2 horas. Durante ese tiempo, repitió continuamente: “mátame” y “solo quiero irme de aquí”. Por supuesto, esto fue frustrante para mi padre y para mí, pero ahora me doy cuenta de que la repetición fue su manera de decirnos que estaba asustada. Nos sentamos junto a ella y, en repetidas ocasiones, la tranquilizamos y con nuestras voces le insistíamos en que estábamos allí y estaba segura. Nosotros *no* paseamos por la habitación, no nos enojamos con el personal del hospital ni demostramos nuestra propia frustración.

Más tarde, cuando una enfermera intentó ponerle una vía intravenosa y sacarle una muestra de sangre, mi madre comenzó a gritar. Mi padre y yo la tranquilizamos diciéndole que estaba segura y que las enfermeras estaban allí para protegerla. Cuando la distraje hablándole de unas vacaciones familiares, se relajó y permitió que la enfermera le insertara el catéter intravenoso sin incidentes.

Estrategias para alcanzar el éxito

Las enfermeras pueden mejorar su capacidad de comunicarse con pacientes con demencia al comprender las limitaciones que estos pacientes sufren y analizar los motivos de los comportamientos problemáticos. El empleo de estrategias de comunicación efectivas mejora la calidad de los cuidados al paciente y reduce el estrés del personal y los familiares, así como el del paciente. ■

BIBLIOGRAFÍA

1. Williams KN, Herman R, Gajewski B, Wilson K. Elderspeak communication: impact on dementia care. *Am J Alzheimers Dis Other Demen.* 2009;24(1):11-20.
2. Alzheimer's Society. Understanding and supporting a person with dementia. 2017. https://www.alzheimers.org.uk/info/20046/help_with_care/31/understanding_and_supporting_a_person_with_dementia.
3. Glenner JA, Stehman JM, Davagnino J, Galante MG. *When Your Loved One has Dementia: A Simple Guide for Caregivers.* Baltimore, MD: Johns Hopkins University Press; 2005

Maureen Judd es investigadora posdoctoral clínica en Naugatuck Valley Community College en Waterbury, Connecticut, y enfermera clínica de la UCIC en el Hospital St. Francis en Hartford, Connecticut.

La autora declara no tener ningún conflicto de intereses económicos relacionado con este artículo.