

Estrategias de comunicación en salud y educomunicación para cuidado paliativo de los adultos mayores

Health communication and educommunication strategies for palliative care of older adults

Quezada-Matute Margeory Argentina

Universidad Estatal Península de Santa Elena. La Libertad, Ecuador.

Correo: margeory.quezadamatute7861@upse.edu.ec

ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0009-4601-7872>

Vidal Fernández Pablo

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

Correo: pablo.vidal@uleam.edu.ec

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-8899-0250>

RESUMEN

El presente artículo aborda la relevancia de las estrategias efectivas de comunicación en salud y la educomunicación en el contexto del cuidado paliativo de adultos mayores, un segmento poblacional en constante crecimiento. Basándose en un enfoque mixto, la investigación analiza tanto las dinámicas comunicativas entre los pacientes, sus cuidadores y el equipo de salud, el estudio se realizó en la parroquia El Retiro, El Oro, Ecuador, tomando como referencia el proyecto social de atención al adulto mayor. Los hallazgos destacan la importancia de promover una comunicación frecuente, significativa y adaptada, enfatizando el uso de un lenguaje claro, sencillo, directo y verbal como medio seleccionado. Además, se subraya el papel crucial de la empatía y la escucha activa para fortalecer el vínculo entre los actores involucrados. La implementación de capacitaciones para profesionales de la salud y cuidadores, junto con la colaboración de agentes comunitarios, se perfila como una estrategia esencial para garantizar la atención de este grupo vulnerable.

Palabras claves: adulto mayor, estrategias de comunicación efectiva, educomunicación, cuidados paliativos, salud.

ABSTRACT

This article addresses the relevance of effective health communication strategies and educommunication in the context of palliative care for older adults, a constantly growing population segment. Based on a mixed approach, the research analyzes both the communicative dynamics between patients, their caregivers and the health team. The study was carried out in the El Retiro parish, El Oro, Ecuador, taking as a reference the social project for care for older adults. The findings highlight the importance of promoting frequent, meaningful and adapted communication, emphasizing the use of clear, simple, direct and verbal language as the selected medium. In addition, the crucial role of empathy and active listening is underlined in strengthening the bond between the actors involved. The implementation of training for health professionals and caregivers, together with the collaboration of community agents, is emerging as an essential strategy to guarantee the care of this vulnerable group.

Keywords: older adults, effective communication strategies, educommunication, palliative care, health.

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 17 de noviembre de 2024.

Fecha de aceptación: 28 de enero de 2025.

Fecha de publicación: 20 de julio de 2025.

1. INTRODUCCIÓN

En la sociedad actual, el envejecimiento poblacional es uno de los fenómenos demográficos más significativos del siglo XXI. En un contexto global donde la población adulta mayor está en constante aumento, la comunicación en el ámbito de la salud, especialmente en el cuidado paliativo, se vuelve un aspecto crucial para mejorar la calidad de vida de estos individuos. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2018), se espera que para el 2050 el número de personas mayores de 60 años superen los 2 mil millones a nivel mundial, representando una quinta parte de la población total.

En este sentido, la comunicación efectiva entre el equipo de salud, el paciente y su familia es esencial, una comunicación clara y empática facilita la comprensión de la enfermedad, el proceso de toma de decisiones y la conexión al plan de cuidados. Además, fortalece la relación terapéutica y proporciona apoyo emocional a todas las partes involucradas. Un estudio reciente destaca la importancia de la comunicación en la asistencia paliativa y su influencia en la relación entre el equipo, el paciente y la familia (Santos et al., 2020).

Hay que subrayar, que Ecuador no está ajeno a formar parte del alto índice del envejecimiento poblacional y de los desafíos que todo esto conlleva, requiriendo además un planteamiento de comunicación que no sólo sea informativo, sino también educativo y empático para abordar adecuadamente las necesidades emocionales, psicológicas y sociales de los adultos mayores. Según el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC, 2023), indica que las proyecciones poblacionales revelan cambios importantes en la estructura y dinámica del país, lo que representa desafíos y oportunidades para su desarrollo en las próximas décadas. El INEC en su último censo llevado a cabo en el 2022, muestra en los datos obtenidos el perfil demográfico, haciendo énfasis en los adultos mayores y detalla que 1.520.590 son adultos mayores, es decir, que representan el 9% del total de la población, siendo el 54% mujeres y el 46% hombres.

Es importante destacar, que en la provincia de El Oro el 6.1% de la población corresponde al sector etario y que el 0.04% se encuentra en la Parroquia El Retiro, datos obtenidos de la pirámide poblacional y grupos etarios 2024, que

facilitó el centro de salud de la localidad. Por su parte el GAD parroquial cuenta con un programa de desarrollo al servicio de los adultos mayores, que está orientado a mejorar su la calidad de vida, asegurando que tengan acceso a atención y apoyo social.

Son 80 personas, entre hombres y mujeres los beneficiarios, atendidos por dos promotoras, ya que el servicio está diseñado para adultos mayores con discapacidad o dependencia que no pueden desplazarse a un centro de atención. Las promotoras visitan a los adultos en sus hogares, ofreciendo actividades de cuidado, rehabilitación y apoyo emocional, realizan cuatro visitas al mes, cada una con una duración de dos horas.

El objetivo general de la investigación es: identificar estrategias efectivas de comunicación en el cuidado paliativo de los adultos mayores.

Los objetivos específicos que se definen son:

- Analizar las técnicas de comunicación y sus estrategias efectivas utilizadas por cuidadores y profesionales en el cuidado paliativo con los adultos mayores.
- Evaluar la percepción de los adultos mayores sobre la comunicación en cuidados paliativos que reciben de los profesionales, familiares o cuidadores.
- Determinar estrategias efectivas de comunicación adaptadas a las necesidades del adulto mayor para mejorar la comunicación con el profesional, el familiar o cuidador.

La comunicación en salud y la educomunicación desempeñan un papel fundamental en la atención de los adultos mayores que requieren cuidados paliativos. Estas estrategias no solo facilitan la transmisión de información médica, sino que también promueven la educación y el empoderamiento de los pacientes y sus familias, mejorando su calidad de vida durante etapas críticas de enfermedades avanzadas. Por otro lado, la educomunicación, se refiere a la integración de procesos educativos dentro del ámbito comunicacional,

promoviendo un aprendizaje activo y participativo que empodera a los individuos en su propio cuidado, según (UNICEF, 2020).

Las estrategias de comunicación en salud y la educomunicación son elementos radicales en el cuidado paliativo de los a adultos mayores, debido al incremento del envejecimiento de la población, es importante ejecutar e implementar enfoques comunicativos que sean inclusivos, empáticos y efectivos. Esto no solo mejora la calidad de vida, sino que también aporta al bienestar general de este importante sector vulnerable.

También, la educación en salud destinada a las personas mayores debe ser valorada y adaptada a sus necesidades específicas, la utilización de metodologías participativas, como talleres y actividades prácticas, ha demostrado ser efectiva para promover hábitos saludables y mejorar la adherencia a los tratamientos. Un estudio reciente destaca la importancia de adaptar las estrategias educativas a las experiencias de vida de las personas mayores, utilizando metodologías como seminarios y actividades prácticas (González-de Paz et al., 2023).

2. MARCO TEÓRICO

Estrategias de comunicación en salud para cuidados paliativos de los adultos mayores

Las estrategias efectivas de comunicación en salud son fundamentales para mejorar la calidad de vida de los pacientes, especialmente en el ámbito del cuidado paliativo. Estas estrategias no solo se centran en la transmisión de información médica, sino que también abarcan la comprensión emocional y social del paciente y su familia, diversos estudios recientes han explorado las mejores prácticas y estrategias para optimizar esta comunicación.

Sotomayor et al. (2023), en su investigación analiza cómo las enfermedades crónicas degenerativas afectan la calidad de vida de los adultos mayores y la necesidad de cuidados paliativos. Los autores subrayan la relevancia de estrategias de comunicación que permitan una mejor comprensión y manejo de la enfermedad por parte de los pacientes y sus familias.

Por otra parte, Fonseca et al. (2024), en su revisión integrativa, describen el rol de enfermería en el cuidado paliativo del adulto mayor, destacando la importancia de habilidades comunicativas para abordar las necesidades físicas, psicológicas y espirituales de los pacientes. Además, se hace hincapié que una comunicación adecuada puede mejorar significativamente la calidad de vida de los adultos mayores en cuidados paliativos.

La comunicación efectiva en salud es esencial para proporcionar cuidados paliativos de calidad a los adultos mayores. Diversos estudios han explorado las mejores prácticas y estrategias para optimizar esta comunicación. Para el Ministerio de Sanidad de España (2020), el documento "Mejores Cuidados Paliativos para Personas Mayores" destaca la importancia de la comunicación en la atención paliativa, indicando que una comunicación efectiva puede influir positivamente en la percepción del dolor y en la calidad de vida de los pacientes mayores.

Educomunicación en el cuidado paliativo de adultos mayores

La educomunicación se refiere a la integración de procesos educativos dentro del ámbito comunicacional, promoviendo un aprendizaje activo que empodera a los adultos mayores sobre su propia salud. Esta óptica es particularmente trascendental en el entorno del cuidado paliativo para adultos mayores, donde el conocimiento sobre su condición puede mejorar significativamente su calidad de vida.

Desde otra perspectiva la Organización Mundial de la Salud (2021), en su "Estrategia mundial sobre salud digital 2020–2025", resalta la magnitud de la educación en salud a través de medios digitales, lo cual es importante para la educomunicación en cuidados paliativos, permitiendo un acceso equitativo a información y servicios de calidad. Por otro lado, Baque et al., (2021) en su estudio sobre las estrategias educativas en el cuidado paliativo confirma que son fundamentales para mejorar la calidad de vida de los adultos mayores, ya que permiten empoderar a los cuidadores y a las familias en la atención integral del paciente.

La educomunicación, que integra procesos educativos y comunicativos, es

fundamental para empoderar a los pacientes y sus familias en el contexto de los cuidados paliativos. Así mismo, Sotomayor et al. (2023), aseguran que es importante la educación en salud para mejorar la calidad de vida de los adultos mayores en cuidados paliativos, marcando la necesidad de estrategias educomunicativas adaptadas a esta población. Todas estas investigaciones proporcionan una base sólida para comprender las estrategias de comunicación en salud y la educomunicación en el contexto de los cuidados paliativos de los adultos mayores. La integración de estas estrategias es esencial para mejorar la calidad de vida de los pacientes y facilitar la labor de los profesionales de la salud.

3. METODOLOGÍA

La presente investigación adopta un enfoque mixto, combinando elementos tanto cuantitativos como cualitativos para abordar el objetivo de identificar estrategias efectivas de comunicación en el cuidado paliativo de los adultos mayores. Según Creswell y Plano Clark (2018), el enfoque mixto permite integrar datos de distintas perspectivas para proporcionar una comprensión más amplia y profunda del fenómeno estudiado. Esta metodología es particularmente útil en situaciones complejas como el de los cuidados paliativos, donde las dimensiones emocionales y sociales interactúan estrechamente con aspectos médicos y comunicativos.

El diseño empleado es no experimental y fenomenológico. La elección de un diseño no experimental se justifica porque no se manipularon variables, sino que se observó y analizó la situación en su contexto natural, de acuerdo con (Hernández et al., 2014). Asimismo, el enfoque fenomenológico permite comprender las experiencias subjetivas y los significados que las personas asignan a las estrategias de comunicación en el ámbito del cuidado paliativo, según Van Manen (2016).

El alcance relacional del estudio está orientado a explorar las relaciones entre las estrategias de comunicación en salud, la educomunicación y su impacto en la calidad del cuidado paliativo. También permite establecer conexiones

significativas entre las variables y profundizar en las interacciones que emergen de los datos recogidos (Maxwell, 2013). Por otro lado, el método científico guía esta investigación, asegurando un proceso sistemático y riguroso en la recolección, análisis e interpretación de los datos. Por otro lado, Popper (2002), indica también que el método científico se basa en la observación, la formulación de preguntas y la comprobación empírica de hipótesis, lo que garantiza la validez y fiabilidad de los resultados.

Las fuentes de datos fueron principalmente documentales, complementadas con información obtenida a través de las entrevistas y la encuesta. Las entrevistas se realizaron con cinco actores clave: el presidente de la parroquia El Retiro, el director del centro de salud de la parroquia, un médico geriatra, una promotora social del proyecto de desarrollo de adultos mayores del GAD parroquial y un familiar o cuidador principal, mientras que la encuesta fue aplicada a una muestra de 11 adultos mayores, los mismos que están vinculados al proyecto social y que también son pacientes del centro de salud de la parroquia. Estas técnicas permiten triangular la información recogida, fortaleciendo la credibilidad del estudio, según (Flick, 2018).

Los instrumentos utilizados fueron cuestionarios estructurados para las encuestas y guías de entrevista semiestructuradas. Las interrogantes fueron diseñadas con base en escalas validadas previamente, garantizando la consistencia y confiabilidad de las mediciones (Hernández et al., 2014). Por otro lado, las guías de entrevista permitieron captar perspectivas profundas y detalladas sobre las estrategias de comunicación y su implementación en contextos reales de cuidado paliativo (Kvale & Brinkmann, 2009).

En síntesis, la metodología adoptada busca proporcionar un marco integral para comprender y analizar las estrategias de comunicación en salud y la educomunicación en el contexto del cuidado paliativo de los adultos mayores, combinando enfoques cuantitativos y cualitativos para ofrecer hallazgos robustos y aplicables.

Una vez que se realizó la observación pertinente y se elaboraron los instrumentos de investigación como son las entrevistas y la encuesta se procedió

a la aplicación correspondientes de las mismas, la primera entrevista fue realizada a un médico geriatra, que tiene como objetivo, mejorar la comunicación efectiva con adultos mayores en cuidados paliativos, promoviendo su bienestar emocional y facilitando la toma de decisiones informadas sobre su atención. (Anexo #1)

En la entrevista al médico geriatra con 10 años de experiencia, en la primera interrogante sobre cuáles fueron las principales barreras que enfrentó al comunicarse con los adultos mayores sobre sus cuidados paliativos, manifestó que dentro de las principales barreras se ha encontrado con el déficit neurológico o cognitivo que suele ser el caso de la mayoría de sus pacientes que se da a medida que el adulto mayor va creciendo.

Ante la segunda interrogante realizada al médico geriatra sobre cuáles eran las estrategias de comunicación que consideraba más efectivas para abordar temas de salud con los adultos, planteó que, él como médico, lo primero que hace es escucharlos, hablarles de una manera clara y sencilla, además de que les demuestra un genuino interés a sus pacientes.

Con respecto a la tercera pregunta sobre, cómo incorporaría la escucha activa en sus interacciones con los pacientes adultos mayores, explicó que lo primero que hace, es mirarlo a los ojos, no se los debe atender sin mirarlos cuando están en la consulta, mantener siempre el contacto visual para que ellos sepan que están siendo escuchados.

En la cuarta interrogante que se le efectuó al geriatra, acerca de qué recursos educativos o materiales ha utilizado para informar a los adultos mayores sobre sus condiciones de salud, expuso que se coloca cerca del paciente para explicarle cuál es su situación, además que utiliza dibujos y ejemplos sencillos, como herramientas para que el adulto mayor pueda entender y atender en algunos casos su estado de salud.

Y para finalizar la entrevista se aborda al médico, sobre cuál sería la forma que se debe considerar para involucrar a las familias en el proceso de comunicación sobre cuidados paliativos, a lo que manifestó, que la familia es muy importante,

por su aporte emocional hacia el paciente adulto mayor y porque la comunicación entre el paciente, el familiar y el médico, refuerzan las recomendaciones otorgadas. Mencionó también que tienen la confianza de preguntar y cuando el estado del paciente es grave o terminal, el poder ser abierto con los familiares, permite ser realista de lo que está pasando con su ser querido, y partiendo de ahí, se les puede entregar apoyo emocional a todos los involucrados.

Como parte del proceso investigativo se continúa con la entrevista al director del centro de salud de la parroquia El Retiro, un médico general con 9 años de experiencia, la misma que tiene como objetivo identificar y evaluar estrategias de comunicación inclusivas y efectivas en los cuidados paliativos para adultos mayores, abordando sesgos relacionados con la edad, raza y género, mientras se involucra a las familias y se capacita a los profesionales de la salud para mejorar la satisfacción del paciente y la calidad de vida. (Anexo #2)

En la primera interrogante se le indagó sobre qué estrategias de comunicación serían más eficaces para brindar cuidado paliativo a los adultos mayores, a lo que el galeno indicó que, como parte del Ministerio de Salud Pública y en todo momento cuando cada paciente acude a la consulta, hacen énfasis en 5 actividades principales, que son: la promoción, prevención, curación, orientación y cuidados paliativos, además mencionó que visitan las áreas comunitarias para poder llegar a todos los usuarios y que también cuentan con vigilantes comunitarios epidemiológicos, quienes les ayudan a identificar estos pacientes.

Para la segunda interrogante en esta entrevista se le consulta al médico, cómo abordan en su centro de salud los sesgos en los cuidados paliativos, particularmente con respecto a la edad, la raza y el género, a lo que el director señala que todos los pacientes, independientemente de la edad, la raza y el género son tratados de la misma forma, con calidad y calidez, con relación a los sesgos en la atención de estos tipos de pacientes dependerá de la patología para ejecutar los cuidados paliativos que se requiera, incluso citó que se apoyan con centros de salud que tienen mayor capacidad resolutive.

A continuación, en la tercera pregunta que se le planteó sobre como describe la formación impartida a los profesionales del centro de salud en relación con la

comunicación en los cuidados paliativos, el médico expresó que en este año han tenido muy pocos pacientes adultos mayores con cuidado paliativos y que dentro de las estrategias que abordan, todo tiene que ser integro desde la parte Biopsicosocial.

Seguidamente se lleva a efecto la cuarta interrogante, donde se trató sobre cuál es el papel que desempeñan los miembros de la familia en el proceso de cuidados paliativos en su centro y cómo se facilita la comunicación con ellos, a lo que, el médico supo explicar que el acompañamiento del familiar en la parte de los cuidados paliativos es fundamental desde que se les indica el diagnóstico. Por otro lado manifestó que se ayudan con experiencias que han tenido, además de las capacitaciones como parte del conocimiento, el apoyo psicológico y la conformación de un equipo multidisciplinario, el mismo en el que se involucra al médico de familia, el médico general, la enfermera y al técnico de atención primaria, estableciendo una comunicación sencilla, pero sobre todo directa con el familiar, en el caso del paciente, explicarle su enfermedad y los cuidados que se van a realizar para que este pueda tener una mejor calidad de vida hasta que se presente su deceso.

Como última interrogante realizada al médico, se le formuló cómo se miden la eficacia de las estrategias de comunicación para mejorar la satisfacción de los pacientes y la calidad de vida en cuidados paliativos de los adultos mayores, para lo cual el profesional de la salud sostiene que es complejo, pero que generalmente tratan de comunicarle al paciente sobre su estado de salud, para que forme parte responsable del mismo, siempre y cuando su capacidad cognitiva y psicológica lo permita, además de involucrar al familiar o cuidador.

Se continúa el proceso del estudio para lo cual se entrevistó al presidente del GAD parroquial El Retiro, entidad que tiene a cargo el proyecto de desarrollo social dirigido a los adultos mayores, teniendo como objetivo establecer un marco claro para la ejecución del proyecto de atención a adultos mayores en la parroquia, incluyendo su creación, sostenibilidad, criterios de selección de beneficiarios, personal a cargo y espacios destinados para el trabajo directo con esta población. (Anexo #3)

En la entrevista que se le realizó al Sr. Vinicio Torres, presidente de la parroquia El Retiro se le consultó sobre, cuándo fue creado el proyecto que acoge a los adultos mayores, a lo que él nos indicó que el proyecto inició el 5 de enero de 2018 y que hasta la actualidad sigue en marcha.

En la segunda interrogante abordamos sobre en quién o en quiénes, se apoyan para poder llevar a efecto la ejecución de este trabajo, ante lo que el presidente Torres explicó que se desarrolla bajo las directrices del MIES, quien es el ente rector de los proyectos sociales.

Para poder seguir reuniendo información sobre el proyecto social la tercera interrogante se basó en conocer, bajo qué parámetros se realiza la captación de cada adulto mayor, para que forme parte del grupo etario que recibe la atención del proyecto en mención, a lo que el presidente del GAD parroquial supo indicar, que el requisito principal es, que tienen que vivir en la parroquia y cumplir los 65 años.

Continuando con la entrevista, le preguntamos sobre quiénes son los encargados de trabajar directamente con el adulto mayor, a lo que el presidente nos manifestó que cuentan con dos promotoras sociales, quienes tienen a su cargo la visita domiciliaria, trabajando cada una con 40 adultos.

Y como última interrogante efectuada al principal de la parroquia El Retiro, se le indagó sobre, si ellos cuentan con un lugar específico para llevar a cabo el trabajo que desarrollan directamente con el adulto mayor, a lo que respondió, que la atención que se presta a los adultos mayores por parte de las promotoras sociales es domiciliaria, que visitan a cada adulto mayor 2 veces al mes en sus casas y cuando se realizan actividades sociales, se los reúnen en el coliseo que es el centro cultural deportivo del lugar.

A continuación, se presenta la entrevista ejecutada a la Lic. Juliana Guanuche, una de las promotoras encargadas de brindar atención a los adultos mayores que son parte del proyecto social, desarrollado bajo la dirección del GAD parroquial El Retiro, el objetivo es identificar la experiencia de los profesionales, explorar las oportunidades de formación y capacitación, analizar el enfoque de

las intervenciones, determinar si la atención es grupal o individual, y examinar el uso de técnicas o estrategias de comunicación. (Anexo #4)

Para entender el contexto del proyecto social en la primera pregunta que se le elaboró a la promotora, se le interrogó sobre su experiencia, y cuántos años tiene desempeñándose en el programa, a lo que argumentó que trabaja con los adultos desde que fue creado en 2018, hace 6 años.

Prosiguiendo con la entrevista, en la segunda interrogante se le consultó si reciben capacitación, con qué frecuencia y cuántas veces en el año, nos confirmó que sí y que las reciben por parte del ente rector que es el MIES, a través de la plataforma “formación continua” y que en este año han recibido 3.

Retomando la entrevista, se le interrogó cómo se enfoca la labor que realizan con cada adulto mayor, a lo que la promotora social citó que ellas planifican mensualmente con base a la necesidad de cada adulto mayor, se elaboran fichas de compromiso y se llena toda la documentación con relación al proyecto.

En la realización de la cuarta interrogante sobre la labor que las promotoras brindan a las personas de la tercera edad, le consultamos, si es grupal o individual, a lo que nos manifestó que el trabajo direccionado al sector etario es Individual, que el proyecto en sí consiste en la visita domiciliaria, donde reciben el beneficio, los talleres y las planificaciones que se hacen con ellos, resaltó además que el proyecto cuenta con 5 actividades sociales que son: el día del padre, el de la madre, el día del adulto mayor, celebración de la navidad y el paseo inclusivo, nos dijo también que estas actividades se desarrollan en diferentes lugares y para terminar, recalcó nuevamente que no improvisan con su atención.

Para culminar la entrevista con la promotora social sobre qué técnicas o estrategias de comunicación utilizan para trabajar o atender a las personas de la tercera edad en las visitas domiciliarias, supo indicar que cuando planifican, elaboran también un listado que incluye cuatro adultos mayores, brindándoles una atención de dos horas por cada uno, distribuida en el horario desde las 08h00 hasta las 17h00.

En el desarrollo de la investigación es necesario contar con la voz de los familiares o cuidadores de los adultos mayores, por eso la última entrevista tiene como objetivo identificar y analizar las estrategias de comunicación utilizadas por los familiares y cuidadores en la interacción con adultos mayores, explorando cómo estas se adaptan a los estados emocionales y cognitivos de cada uno de ellos. También, busca comprender los desafíos que enfrentan en este proceso, las técnicas empleadas para superarlos, y los recursos o herramientas que consideran útiles para optimizar la comunicación. (Anexo #5)

En la primera interrogante que se le efectúa al familiar y cuidador sobre cuáles son las principales estrategias de comunicación que utiliza para interactuar con el adulto mayor que está bajo su cuidado, enfatizó en decir que le habla despacio y que muchas veces tiene que llegar a comunicarse hasta con señas.

Continuando con la entrevista, se le preguntó sobre cómo adapta su estilo de comunicación, tomando en cuenta el estado emocional o cognitivo del adulto mayor a su cargo, a lo que el familiar y cuidador nos supo expresar que hay que tener mucha paciencia, acercarse y hablarle al oído para que pueda comprender y entender lo que se le dice.

En la siguiente interrogante que se le realizó al cuidador, sobre qué desafíos tiene que enfrentar cuándo se comunica con el adulto mayor y que hace para poderlos superar, respondió, detallando cada uno de ellos. Indicando que el adulto mayor que está bajo su protección no camina y que la escucha con dificultad, revela que para superar estos desafíos diarios tiene que muchas veces hablarle alto y de cerca. Además, comenta que hay que cargarla, ayudarla para que pueda hacer sus necesidades y acostarla.

Como penúltima pregunta analizamos con el familiar sobre, con qué frecuencia utiliza técnicas de escucha activa y si es que también retroalimenta durante sus interacciones con el adulto mayor que cuida, a lo que nos respondió, que no lo hace muy seguido, ya que hay que concentrarse más en ayudarla, cargarla y darle de comer.

Para finalizar la entrevista con el familiar y cuidador le solicitamos que nos

mencione, qué recursos utiliza, o qué herramientas considera más útiles para mejorar la comunicación con el adulto mayor en su cuidado paliativo, a lo que expuso que no tiene conocimiento alguno y que por el contrario, recomendó que deberían proporcionarnos a quienes les competen, las herramientas necesarias o folletos para que nos orienten y nos enseñen a manejar estas situaciones y poder tratar mejor a un adulto mayor.

En la aplicación de la encuesta a los adultos mayores, las mismas que se realizaron a 11 de ellos, todos con un rango de edad, mayores de 65 hasta 85 años. De los cuales, 6 de sexo masculino y 5 de sexo femenino. Como se puede apreciar en el (Anexo #6)

Ante la primera interrogante de que con qué frecuencia tenía contacto con su cuidador o profesional de la salud. De los once encuestados, uno aborda que varias veces a la semana, dos plantea semanalmente, tres que de manera mensual tiene contacto con su cuidador o con el profesional y cinco refieren que rara vez tienen contacto con su cuidador o profesional de la salud. Lo que se evidencia que existen pocos espacios de contacto entre el adulto mayor con su cuidador o el profesional de la salud.

Ante la segunda interrogante de que cómo calificaría la claridad de la comunicación que reciben de su cuidador o profesional de salud, de los once encuestados, cuatro califican a la comunicación como muy clara; dos, clara; tres regular y dos un poco clara. Reflejando que, en los momentos que tienen contacto con su cuidador o profesional de la salud, la comunicación es muy clara.

Con relación a la tercera interrogante sobre qué tipo de información prefieren recibir durante su atención; de los once encuestados, sólo uno, selecciona la forma o el tipo de comunicación escrita, diez consideran que la mejor forma y que prefieren para recibir comunicación sobre la atención de su cuidador o del responsable de la salud, es de forma verbal. Lo que se evidencia que, más del 95% de los adultos mayores encuestados consideran que la comunicación es la mejor manera para relacionarse con su cuidador o profesional de la salud.

Durante la cuarta pregunta sobre si creen o sienten que sus necesidades y

preocupaciones son escuchadas y atendidas por su cuidador o profesional de la salud; de los once encuestados, dos consideran que a veces sienten que si son atendidos y escuchados; dos en cambio consideran que rara vez sus necesidades y preocupaciones son escuchas y atendidas; sin embargo, siete, plantean que siempre son atendidos y escuchados. Significando, que la mayoría de los encuestados consideran que sí son atendidas sus necesidades y preocupaciones, haciéndonos reflexionar sobre la necesidad de que en los casos que solamente son a veces o rara vez, serían elementos que debería atenderse de manera puntual para evitar que estas situaciones sucedan y garantizar que las sugerencias y preocupaciones de todos, sean atendidas.

Sobre la pregunta número cinco, plantea que aspecto de la comunicación considera más importante para su atención, de los encuestados como podían seleccionar más de una opción; cinco consideran que un aspecto muy importante para esta relación, es la empatía y la comprensión; dos de los encuestados relata que las frecuencias de las interacciones son muy importantes cuando tienen vínculo con su cuidador o profesional de la salud y seis consideran que la claridad y la sencillez en el lenguaje son aspectos muy importantes en la comunicación para su relación con el cuidador o profesional de la salud, evidenciando que continúa siendo la comunicación un ente de valor primordial para los adultos mayores a la hora de relacionarse con ellos, de hacerles entender, de tener una mejor comunicación o de escuchar y preocuparse por sus necesidades.

En cuanto a la sexta interrogante que habla sobre si ha experimentado alguna dificultad para comunicarse con su cuidador o profesional de la salud, a los que también se les pidió que hicieran una descripción; de los once que se han entrevistado, sólo tres describieron brevemente cuales han sido esas dificultades que han mantenido con el cuidador o profesional de la salud, y el resto de los encuestados, es decir siete no han experimentado ninguna dificultad para comunicarse. De los tres que han referido una breve descripción los argumentos que han planteado, son los siguientes: indican que sí han experimentado dificultad porque mantienen problemas para escuchar bien y uno de los interrogados, planteó que hay que mejorar el servicio.

Con relación a la séptima interrogante sobre qué sugerencia tendrían para mejorar la comunicación en su atención, de todos los encuestados sólo dos ofrecieron sugerencias, el resto no ha planteado ninguna para mejorar la comunicación. Por parte de quienes han decidido emitir recomendaciones, uno de ellos menciona que sería prudente que existiera mayor interés en los pacientes por parte de los médicos y cuidadores. El segundo indica que los doctores deben mejorar la calidad de atención para los adultos mayores, a lo que agregaron también, deben ser más educados.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el marco de esta investigación, con relación a la primera entrevista aplicada, el análisis de las respuestas revela información clave sobre las barreras comunicativas por el déficit neurológico o cognitivo. Esta barrera recalca la necesidad de adaptar las estrategias comunicativas para garantizar la inclusión y comprensión del adulto mayor. A través de sus respuestas a cada una de las interrogantes, con el médico geriatra rescatamos lo que se requiere en los cuidados paliativos:

- Una adaptación de estrategias, por lo que hay que considerar las limitaciones cognitivas y neurológicas de los adultos mayores, para que el paciente se sienta valorado y comprendido.
- Mantener una empatía y escucha activa con la finalidad de crear un ambiente de confianza mediante el contacto visual y un lenguaje claro.
- Adaptar herramientas educomunicativas utilizando materiales didácticos que faciliten la comprensión de la información que reciben de su médico.
- Y el involucramiento de la familia para promover una comunicación abierta con los familiares que permite fortalecer el apoyo emocional en el cuidado paliativo.

En el estudio sobre estrategias de comunicación y educomunicación para el cuidado paliativo de los adultos mayores, en la entrevista con el director del centro de salud de la parroquia El Retiro, las respuestas obtenidas ofrecen una visión integral sobre las prácticas y desafíos. Los resultados evidencian un

enfoque integral en la comunicación y los cuidados paliativos, donde se prioriza el bienestar físico y emocional del paciente.

Es necesario resaltar la integración de agentes comunitarios como una práctica clave para identificar necesidades y acercar los servicios a los pacientes, aunque también se identifican áreas de oportunidad, como el fortalecimiento de la formación en comunicación específica y aunque se garantice una atención equitativa y personalizada, pone en manifiesto la dependencia de los recursos externos para abordar casos complejos. También se pone en evidencia la necesidad de fortalecer la formación específica del personal de la salud en comunicación efectiva, debido al impacto emocional que implica el manejo de este tipo de pacientes.

El presente análisis se centra en las respuestas obtenidas del presidente de la parroquia El retiro respecto al proyecto social de atención a adultos mayores. La creación y continuidad del proyecto refleja una planificación, y ejecución efectiva, la colaboración del MIES garantiza el respaldo técnico y financiero, además la alianza con organizaciones gubernamentales fortalece la legitimidad y el alcance del proyecto.

Los criterios de selección aseguran que la atención se dirija a la población local que más lo necesita, la atención domiciliaria se convierte en una estrategia efectiva en cuidados paliativos porque permite brindar soporte en el entorno familiar del paciente, pero la atención de 40 adultos mayores por promotora, se la puede considerar una carga laboral, por lo tanto, es importante garantizar que las promotoras reciban capacitación continua para mantener la calidad del servicio. Las actividades grupales fomentan la integración social y el bienestar emocional, sin embargo, la frecuencia de las visitas domiciliarias podría evaluarse para determinar, si es suficiente para atender las necesidades individuales de los adultos mayores, considerando posibles incrementos en casos de mayor dependencia o necesidad.

Producto de la entrevista a la promotora del proyecto social adulto mayor, destacan un modelo integral y sistemático de atención que combina elementos de comunicación efectiva, capacitación constante, y un enfoque personalizado.

Este esquema permite no solo atender las necesidades inmediatas de los adultos mayores, sino también fomentar su participación y su bienestar integral. Las estrategias aplicadas por las promotoras sociales reflejan una aplicación práctica de principios educomunicativos, promoviendo un cuidado paliativo inclusivo y adaptado al contexto local.

Los resultados de las interrogantes realizadas a un familiar y cuidador revelan un esfuerzo significativo por parte del cuidador para adaptarse a las necesidades del adulto mayor, a pesar de la falta de capacitación formal y de recursos especializados. Sin embargo, también reflejan una tensión constante entre las demandas físicas del cuidado y la necesidad de implementar estrategias comunicativas más efectivas. Este desequilibrio subraya la importancia de incorporar programas de educación y apoyo específicos para cuidadores, que incluyan técnicas de comunicación adaptativa y manejo emocional. La intervención institucional podría mejorar significativamente la calidad del cuidado paliativo, promoviendo un enfoque integral que considere tanto las necesidades del adulto mayor como el bienestar del cuidador.

Los resultados de la encuesta ponen en evidencia tanto fortalezas como áreas de mejora en la comunicación y las interacciones en el cuidado paliativo de los adultos mayores. Aunque se destaca la preferencia por la comunicación verbal y la percepción positiva de muchos encuestados sobre la claridad y la atención recibida, también se identifican limitaciones en la frecuencia del contacto y la inclusión de todos los pacientes en un modelo de atención equitativa y empática.

Discusión

Las estrategias efectivas de comunicación en el cuidado paliativo de los adultos mayores no sólo deben centrarse en el paciente, sino también en su red de apoyo, fomentando una relación colaborativa entre el equipo de salud, el paciente y su familia. Para fortalecer la formación en comunicación es importante que se diseñen capacitaciones para el personal de la salud y que aborden técnicas de comunicación efectivas en el contexto de cuidados paliativos. Según Povedano et al. (2016), el entrenamiento en comunicación mejora la relación de ayuda entre los profesionales sanitarios y el paciente en situaciones difíciles

como el cuidado paliativo.

Ampliar la colaboración de agentes comunitarios en el centro de salud y fortalecer su capacitación contribuye al apoyo de los pacientes. La implementación de herramientas para evaluar la eficacia de las estrategias de comunicación, considerando tanto la satisfacción del paciente adulto mayor, como la participación familiar. Asegurar la colaboración constante entre los distintos profesionales involucrados en los cuidados paliativos refuerzan la atención multidisciplinaria.

La integración de estrategias de comunicación y educomunicación en este contexto es fundamental para abordar las necesidades, físicas, emocionales y sociales de los adultos mayores, garantizando una atención holística y centrada en la persona. Según Alonzo et al. (2021), el desarrollo estrategias educativas contribuyen significativamente al mejoramiento de los cuidados paliativos en pacientes adultos mayores, promoviendo una atención integral y de calidad. Además, una evaluación periódica del proyecto social dirigido al grupo etario de la parroquia El Retiro permite identificar áreas de mejoras, como la carga laboral del personal y la frecuencia de la visita domiciliarias, asegurando así, una atención sostenible en el tiempo.

De igual modo la implementación de programas de capacitación para cuidadores y profesionales enfocados en estrategias de comunicación adaptativas y escucha activa, es esencial para mejorar la atención de los adultos mayores en cuidados paliativos. A decir de Roter (2000), la comunicación efectiva en el contexto médico con adultos mayores enfrenta desafíos debido a problemas médicos complejos y deterioro cognitivo, lo que resalta la importancia de una formación adecuada para los cuidadores.

Además, la elaboración de materiales educativos que guían las interacciones de manera más efectiva y centrada en las necesidades de los adultos mayores contribuye a una atención de calidad. La capacitación de los cuidadores primarios, utilizando métodos de educación popular comunitaria, facilita la adquisición de conocimientos y habilidades necesarias para el manejo adecuado de las personas adultas mayores dependientes.

5. CONCLUSIONES

Como conclusiones se determina que los resultados de la investigación revelan que el contacto entre los adultos mayores y sus cuidadores o profesionales de la salud es limitado, lo que puede repercutir negativamente en la calidad del cuidado paliativo. Este hallazgo destaca la importancia de promover interacciones más frecuentes y significativas para fortalecer el vínculo entre ambos y garantizar una atención más integral y personalizada.

La claridad en la comunicación se identifica como un aspecto clave, con la mayoría de los adultos mayores percibiendo que, cuando existe contacto la comunicación es clara, lo que resalta la necesidad de seguir utilizando un lenguaje sencillo y directo para favorecer la comprensión, además la preferencia por la comunicación verbal sugiere que es el medio más efectivo para transmitir información en este contexto.

A pesar de que la mayoría de los encuestados consideran que sus necesidades y preocupaciones son atendidas, existen casos aislados en lo que esto no sucede, logra recalcar la necesidad de establecer mecanismos que garanticen una atención más equitativa, asegurando que todos los adultos mayores se sientan escuchados y valorados.

Finalmente, el estudio evidencia que aspectos como la empatía, la comprensión y la claridad en el lenguaje son fundamentales para una comunicación efectiva y a pesar de que la mayoría no ha experimentado dificultades importantes, se puede establecer que la necesidad apunta a mejorar la calidad de atención y la educación de los cuidadores profesionales, estas observaciones refuerzan la importancia de la formación continua en estrategias efectivas de comunicación y educomunicación para renovar la atención paliativa en los adultos mayores.

REFERENCIAS

Alonzo Pico, O. M., Guerrón Enríquez, S. X., Pozo Hernández, C. E., & Rosero Obando, K. S. (2021). Estrategias educativas sobre cuidados paliativos en los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Tabacundo. *Revista*

- Conrado, 17(S2), 309–317.
<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2021>
- Baque, J. E., Vallejo, M., & Martínez, M. (2021). Comunicación en la Relación Médico-Paciente-Familia en Cuidados Paliativos. *Revista Oncológica Ecuatoriana*, 29(3), 199-204.
<https://roe.solca.med.ec/index.php/johs/article/download/449/428/2655>
- Creswell, J. W. y Plano Clark, V. L. (2018). Diseño y realización de investigaciones con métodos mixtos. Publicaciones de Sage.
<https://us.sagepub.com/en-us/nam/designing-and-conducting-mixed-methods-research/book241842>
- Flick, U. (2018). Introducción a la investigación cualitativa (6ª ed.). Madrid: Ediciones Morata.
https://edmorata.es/wp-content/uploads/2020/06/Flick.Disen%CC%83oInvestigacionCualitativa.PR_.pdf
- Fonseca, Y. R., & Sotomayor-Preciado, A. M. (2024). Rol de Enfermería en el cuidado paliativo al adulto mayor: Revisión integrativa de la literatura. *Enfermería Global*, 24(1), 123-140.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9637857.pdf>
- González-de Paz, L., García-González, Á., & González-Bernal, J. J. (2023). Educación en salud destinada a personas mayores: valoración de metodologías y estrategias. *Gerokomos*, 34(2), 75-83.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S113212962023000200007&script=sci_arttext
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ª ed.). México: McGraw Hill Education.
<https://www.redalyc.org/pdf/1002/100220305011.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2023, 28 de septiembre). Más de 2.700 personas son centenarias en Ecuador según el Censo.
<https://www.ec.gob.ec/instalación/mas-de-2--700-pe-hijo-cen-es-ecuad-segun-el-censo/>
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *InterViews: Learning the craft of qualitative research interviewing* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
<https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Maxwell, JA (2013). El método fenomenológico en investigación educativa: una revisión sistemática. *Diseño de investigación cualitativa*:
<https://www.redalyc.org/journal/1341/134175706011/html/>

- Ministerio de Sanidad. (2020). Mejores Cuidados Paliativos para Personas Mayores. Ministerio de Sanidad. <https://www.sanidad.gob.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/docs/MejoresCuidadosPaliativos.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2021). Estrategia mundial sobre salud digital 2020-2025. Ginebra: <https://www.who.int/es/pu/i/artículo/9789240020924>
- Popper, K. R. (2002). La lógica de la investigación científica. México: Fondo de Cultura Económica. <https://www.redalyc.org/pdf/1002/100220305011.pdf>
- Povedano-Jiménez, M., Catalán-Matamoros, D., & Granados-Gámez, G. (2016). La comunicación de los profesionales sanitarios en Cuidados Paliativos. *Revista Española De Comunicación En Salud*, 78-91. <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/RECS/article/view/3335>
- Roter (2000). La comunicación con los adultos mayores en el contexto médico. *Revista Española de Geriátría y Gerontología* https://www.elsevier.es/es-revista-revista-espanola-geriatria-gerontologia-124-articulo-la-comunicacion-con-adultos-mayores-13019035?utm_source=chatgpt.com
- Santos, M. A., Bodanese, R., & Terra, M. G. (2020). Comunicación en cuidados paliativos: equipo, paciente y familia. *Revista Bioética*, 28(1), 31-40. <https://www.scielo.br/j/bioet/a/v9HwSfW8gLGNZHWqfmtcZKf/?format=pdf&lang=es>
- Sotomayor-Preciado, A. M., & Torres-Sigüenza, J. I. (2023). Cuidados paliativos, envejecimiento y calidad de vida del adulto mayor del Cantón Santa Rosa. *Polo del Conocimiento*, 8(8), 105-118. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/5776>
- Unicef. (2020). Educomunicación: Integración de procesos educativos en el ámbito comunicacional. <https://www.unice.org/es>
- Van Manen, M. (2016). Investigando la experiencia vivida: Ciencias humanas para una pedagogía sensible a la acción (2ª ed.). Routledge. [file:///C:/Users/mayi-/Downloads/Dialnet-ExperienciaVividaVanManenComoReferenteParaLaInvest-8629116%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/mayi-/Downloads/Dialnet-ExperienciaVividaVanManenComoReferenteParaLaInvest-8629116%20(1).pdf)

Anexo #1

Entrevista al médico geriatra, Dr. Renne Farias

1.- ¿Cuáles son las principales barreras que enfrenta al comunicarse con los adultos mayores sobre sus cuidados paliativos?

2.- ¿Qué estrategias de comunicación considera más efectivas para abordar temas de salud con adultos mayores?

3.- ¿Cómo incorpora la escucha activa en sus interacciones con los pacientes mayores?

4.- ¿Qué recursos educativos o materiales utiliza para informar a los adultos mayores sobre sus condiciones de salud?

5.- ¿De qué manera se involucra a las familias en el proceso de comunicación sobre cuidados paliativos?

Elab: Lic. Margeory Quezada

Dr. Renne Farias

Anexo #2

Entrevista al director del centro de Salud de la Parroquia El Retiro, Dr. Francisco Arce.

1.- ¿Qué estrategias de comunicación cree que son más eficaces para brindar cuidados paliativos a los adultos mayores?

2.- ¿Cómo aborda su centro de salud los sesgos en los cuidados paliativos, en particular con respecto a la edad, la raza y el género?

3.- ¿Puede describir la formación impartida a los profesionales de la salud de su centro en relación con la comunicación en los cuidados paliativos?

4.- ¿Qué papel desempeñan los miembros de la familia en el proceso de cuidados paliativos en su centro y cómo se facilita la comunicación con ellos?

5.- ¿Cómo se mide la eficacia de las estrategias de comunicación para mejorar la satisfacción de los pacientes y la calidad de vida en cuidados paliativos de los adultos mayores?

Elab: Lic. Margeory Quezada

Dr. Francisco Arce

Anexo #3

Entrevista al presidente de la parroquia El Retiro, Sr. Vinicio Torres Matamoros

1.- ¿Desde cuándo se creó el proyecto que acoge a los adultos mayores de la parroquia El Retiro?

2.- ¿En quién o quiénes, se apoyan ustedes para llevar a efecto la ejecución de este proyecto?

3.- ¿Bajo qué parámetros se desarrolla la captación de cada adulto mayor, para que forme parte de este proyecto social?

4.- Quiénes y cuántos son los encargados o encargadas de trabajar directamente con el adulto mayor?

5.- ¿Cuentan con un lugar específico para desarrollar el trabajo directo, que realizan con el adulto mayor?

Elab: Lic. Margeory Quezada

Sr. Vinicio Torres

Anexo #4

Entrevista promotora social. Lic. Juliana Guanuche Zambrano

1.- ¿Cuántos años de experiencias, tienen ustedes con relación a este proyecto?

2.- ¿Reciben capacitación? Y con qué frecuencia, ¿cuántas veces al año?

3.- ¿Cómo se enfoca la labor que ustedes efectúan con cada adulto mayor?

4.- ¿La atención que ustedes les brindan a las personas de la tercera edad es grupal o individual?

5.- ¿Utilizan técnicas o estrategias de comunicación para trabajar o atender al adulto mayor en los horarios de sus visitas?, mencioneme algunas de ellas.

Elab. Lic. Margeory Quezada

Lic. Juliana Guanuche

Anexo #5

Entrevista a un cuidador o familiar. Sra. Vilma García

1.- ¿Cuáles son las principales estrategias de comunicación que utiliza para interactuar con el adulto mayor bajo su cuidado?

2.- ¿Cómo adapta su estilo de comunicación según el estado emocional o cognitivo del adulto mayor?

3.- ¿Qué desafíos enfrenta al comunicarse con el adulto mayor y cómo los supera?

4.- ¿Con qué frecuencia utiliza técnicas de escucha activa y retroalimentación durante sus interacciones?

5.- ¿Qué recursos o herramientas considera útiles para mejorar la comunicación con el adulto mayor en cuidados paliativos?

Elab. Lic. Margeory Quezada

Sra. Vilma García

Anexo #6. Encuesta a los adultos mayores

Instrucciones

Por favor, responda las siguientes preguntas marcando la opción que mejor refleje su experiencia o escribiendo su respuesta donde se indique.

Datos Generales

1. **Edad:** _____
2. **Género:**
 - Masculino ☐
 - Femenino ☐

Preguntas

1. **¿Con qué frecuencia tiene contacto con su cuidador o profesional de salud?**
 - Diariamente
 - Varias veces a la semana
 - Semanalmente
 - Mensualmente
 - Rara vez
2. **¿Cómo calificaría la claridad de la comunicación que recibe de su cuidador o profesional de salud?**
 - Muy clara
 - Clara
 - Regular
 - Poco clara
 - Muy poco clara
- 3.- **¿Qué tipo de comunicación prefiere recibir durante su atención**
(Puede seleccionar más de una opción)
 - Verbal (hablar)

- Escrita
- Visual
- No verbal (gestos, expresiones)
- Otro: _____

4.- ¿Siente que sus necesidades y preocupaciones son escuchadas y atendidas por su cuidador o profesional de salud?

- Siempre
- A menudo
- A veces
- Rara vez
- Nunca

5.- ¿Qué aspectos de la comunicación considera más importante en su atención? (Puede seleccionar más de una opción)

- Empatía y comprensión
- Claridad y sencillez en el lenguaje
- Frecuencia de las interacciones
- Uso de ejemplos o analogías
- Otros: _____

6.- ¿Ha experimentado alguna dificultad para comunicarse con su cuidador o profesional de la salud? Si es así, por favor describa brevemente:

7.- ¿Qué sugerencias tendría para mejorar la comunicación en su atención?

Agradecimiento

Gracias por tomarse el tiempo para completar esta encuesta. Sus respuestas son valiosas para mejorar las estrategias de comunicación en el cuidado paliativo de adultos mayores.

Elab: Lic. Margeory Quezada

Adulto mayor