

## **Título: "ACTUACIÓN ENFERMERA DURANTE LA RECEPCIÓN DE ÓRDENES VERBALES Y TELEFÓNICAS EN LA UCI PEDIÁTRICA"**

**Autores:** : " Carmen Dolz Alabau" (a), Jesús Martínez Dolz (b) y M<sup>a</sup> Ángeles Soriano Prats (c).  
a. Enfermera de la Unidad de Reanimación y Cuidados Intensivos Pediátricos del Hospital Universitario y Politécnico La Fe de Valencia. Especialista en Cuidados Médico-Quirúrgicos. b. Enfermero asistencial de la unidad de UCI pediátrica y neonatal del Hospital 9 Octubre de Valencia. c. Enfermera de la Unidad de Reanimación y Cuidados Intensivos Pediátricos del Hospital Universitario y Politécnico La Fe de Valencia.

**Hospital:** Hospital Universitario y Politécnico La Fe de Valencia

**Ciudad:** Valencia

**Comunidad:** Comunidad Valenciana

**Teléfono:** 963499954 - 626473055

**E-mail:** mensindolzalabau@hotmail.com

**Introducción:** En todo proceso de atención, y en especial en la atención de pacientes en estado crítico, las comunicaciones más propensas al error son las órdenes verbales informadas oral o telefónicamente, así como, la transmisión verbal de resultados clínicos urgentes. Siempre que sea posible, las órdenes médicas y la comunicación de resultados deben ser indicadas en forma escrita, ya que, el realizarlo de forma verbal o por teléfono conlleva un alto riesgo de error. Sin embargo, en la práctica, esta norma no se cumple, sobre todo, en las unidades de cuidados intensivos, por su complejidad y frecuencia de situaciones de urgencia donde es necesaria una rápida actuación y no siempre se realizan todas las comprobaciones adecuadas, lo que, puede hacer que las indicaciones sean mal interpretadas y provocar un error profesional. En base a este problema, la OMS y Joint Commission International basándose en las Metas Internacionales de Seguridad del Paciente, publicaron en 2007, una serie de "soluciones para la seguridad de pacientes", siendo una de las metas planteada como tema de abordaje necesario, el "Mejorar la comunicación efectiva entre profesionales de la salud en órdenes verbales o telefónicas" mediante intervenciones de prevención basadas en la evidencia y que son aplicables durante la atención sanitaria.

**Palabras:** Comunicación, órdenes verbales y telefónicas, error en salud, seguridad en la atención, enfermería, UCI, pediatría.

**Justificación:** En la UCI Pediátrica es muy frecuente la transmisión de órdenes verbales o telefónicas, sobre todo en situaciones de urgencia, donde es necesaria una rápida atención del niño/a y no es posible otra vía de comunicación de dicha indicación, sin embargo, incluso en estas circunstancias es fundamental evitar incidentes que supongan un riesgo de seguridad para el paciente. Por todo ello consideramos que es muy importante disponer de estrategias preventivas, mediante pautas de actuación enfermera para evitar errores que puedan dañar al niño/a crítico.

**Objetivos:** Objetivo Principal: • Promover criterios de actuación enfermera mediante estrategias de prevención que permitan ofrecer una atención segura al paciente pediátrico en estado crítico con el fin de evitar errores y mejorar el proceso de recepción de órdenes verbales o telefónicas en la UCI Pediátrica  
Objetivos secundarios: • Mejorar la efectividad de la comunicación entre el personal sanitario • Evitar daños altamente prevenibles en los pacientes • Ofrecer una práctica asistencial responsable, segura y de calidad

**Material:** Hemos realizado un poster dirigido a los profesionales de enfermería de las UCIS Pediátricas basado en la revisión de la literatura más relevante dirigida hacia la prevención de errores durante la recepción de órdenes verbales o telefónicas con la finalidad de ofrecer una atención segura al paciente pediátrico durante su atención y cuidados. Las recomendaciones

de actuación enfermera durante el proceso se han razonado mediante un grupo de discusión multidisciplinar.

**Método:** Información bibliográfica para la investigación. Además se realizaron consultas a expertos en la materia y nuestra experiencia profesional para ampliar los conocimientos obtenidos en la bibliografía.

**Resultados:** Existen diversas herramientas y soluciones ofrecidas por organismos como la Alianza Mundial por la Seguridad del Paciente, The Joint Commission, el Institute for Safe Medication Practices, el Institute for Healthcare Improvement, la Agency for Healthcare Research and Quality, y el National Center for Patient Safety que pueden servir de guía para adoptar estrategias de mejora durante la transmisión y recepción de órdenes verbales y telefónicas. La política sanitaria ha evolucionado en la prevención y disminución de riesgos por la atención en salud, a través del establecer y difundir técnicas simples, sencillas y realizables, a llevar a cabo por todo el personal de salud. Basándonos en la normalización de los procedimientos en el caso de órdenes verbales y telefónicas establecida por la JCAHO (Comisión Conjunta de Acreditación de Organizaciones de Salud) de los Estados Unidos, hemos realizado un poster que de manera gráfica muestra la actuación enfermera durante la recepción de órdenes verbales o telefónicas mediante estrategias de prevención que permiten ofrecer una atención segura al paciente pediátrico en estado crítico en la UCI Pediátrica de nuestro hospital. Estas recomendaciones se basan en que todos aquellos profesionales de enfermería que reciban órdenes verbales o telefónicas, escriban la indicación completa o el resultado de pruebas exacto, o la registren en la historia clínica informatizada, la lean a la persona que realizó la indicación y reciban la confirmación de la orden. En casos de emergencia se repetirá la orden EN VOZ ALTA y será confirmada por el emisor de la orden antes de ejecutarla. Las órdenes verbales y telefónicas deberán ser registradas y firmadas por el médico con cuando la situación de urgencia se haya resuelto.

**Conclusiones:** • La comunicación debe ser bidireccional entre los profesionales y expresarse de forma efectiva, clara y de fácil comprensión, además de verificada por el receptor. • La comunicación comprendida por quien la recibe, disminuye errores y mejora la seguridad del paciente. • La Enfermería de UCI Pediátrica desempeña un papel primordial en la aplicación de estrategias de prevención, ya que, tiene la posibilidad de detectar y evitar que los errores ocurran. antes de que lleguen al paciente, mediante la aplicación de estas medidas sencillas expuestas en el poster.

**Bibliografía:** 1. Empresa Pública de Emergencias Sanitarias y miembros del grupo EPES. Guía de Práctica Clínica sobre Seguridad del Paciente. Empresa Pública de Emergencias Sanitarias. 2011. 2. Organización Mundial de la Salud (OMS). La OMS lanza "Nueve soluciones para la seguridad del paciente" a fin de salvar vidas y evitar daños, disponible en: <http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2007/pr22/es/index.html> 3. Joint Commission International. Patient Safety Goals Updated 9 February 2012. 4. National Quality Forum (NQF). Safe Practices for Better Healthcare–2009 Update: A Consensus Report. Washington, DC: NQF; 2009. 5. Joint Commission International. 4ª. Edición. Accreditation Standards for Hospitals, Fourth Edition 2010 by Joint Commission International. 6. Rowland AP, Lang PN. Communication & Professionalism Competencies. A Guide for Surgeons 2007, CINE-MED INC. 7. Murphy JG, Dunn WF. Medical errors and poor communication. Chest 2010; 138: 1292-1293 8. Puntillo KA, McAdam J. Communication between physician and nurses in intensive care unit. Critical Care Medicine 2006; 34: 5332-5340. 9. Fajardo, DG.; Rodríguez, S.J.; Campos, CM.; Carrillo, JA.; Zavala, SE. y Aguirre, GH. Lineamientos generales para el cuidado de la seguridad del paciente. Revista CONAMED 2008; 13: 38-56. 10. Silvia García Ramírez, S.; Navío Marco, AM. y Valentín Morganizo, L. Normas básicas para la elaboración de los registros de enfermería. Nure Investigación, nº 28, Mayo-Junio 07. 11. Joint Commission International. Accreditation standards for hospitals, 5th edition 2013

**Poster:** SI