

Cuidados Humanizados De Enfermería En La Asistencia Telefónica En Adultos: Una Revisión Bibliográfica

Autora: Noelia Pérez Delgado



Introducción



El **cuidado** es la **esencia** fundamental de **Enfermería**. Sin embargo, **existen deficiencias** en su aplicación profesional

El **incremento de las consultas telefónicas** durante la pandemia COVID ha **afectado** la relación enfermera-paciente

Es importante **analizar intervenciones** que **favorezcan una comunicación efectiva telefónica** con los pacientes

Objetivos

1. Indicar los **beneficios y desventajas** de la atención telefónica en enfermería



2. Describir las **actividades** que promuevan la **humanización de los cuidados** en la consulta telefónica de enfermería.



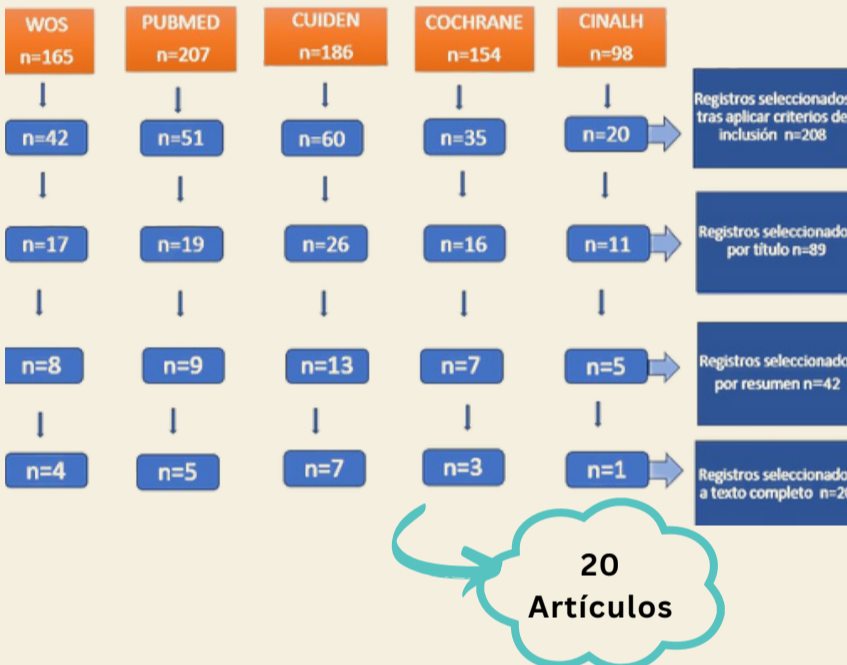
Metodología

Palabras Clave: Humanización, Cuidado de Enfermería, Comunicación, Teléfono, Teleasistencia

Revisión Bibliográfica

Bases de Datos

WOS
Pubmed
Cuiden
Cinahl
Cochrane



Criterios Inclusión: ✓
Artículos científicos primarios tipo cualitativo y cuantitativo
Idiomas: español, inglés y portugués
Publicados 5 años anteriores,
Adultos mayores de 18 años Acceso abierto
Texto completo

Criterios Exclusión: ✗
Revisiones bibliográficas
No acceso a texto completo
Niños y adolescentes
Literatura gris.

Resultados

Ventajas



Accesibilidad, agilización
Comodidad y calidad
Adherencia y autocuidado
Satisfacción y apoyo psicoemocional

Desventajas



Falta formación en comunicación
Interpretación Lenguaje no verbal
Limitación tiempo de consulta

Actividades



Presentación
Comunicación asertiva
Escucha activa
Empatía
Tono voz claro, pausado
Entorno adecuado

Conclusión

Discusión

Buena calidad y mayor duración de la consulta en Enfermería que Medicina --> Preguntas cerradas

Algunos pacientes prefieren el uso de la videollamada--> permite comunicación no verbal

Herramientas similares a Medicina
Evaluar cantidad de información proporcionada
Asegurar un "feedback" con el paciente
Recomendaciones en comunicación de malas noticias

La comunicación telefónica es una herramienta efectiva que genera un efecto positivo en el paciente. Los beneficios son superiores a las desventajas dentro de la consulta telefónica. Las actividades reflejadas son sencillas de aplicar. No obstante, es necesario que se realicen mayor investigación y en ningún caso sustituye a la asistencia presencial.

Bibliografía

- Gazapo C, Guzmán I, Francisca P, Keim R. Enfermería del Trabajo y COVID-19: Análisis descriptivo de la asistencia telefónica al profesional del hospital. 2022;39
- Yliluoma P, Palonen M. Telenurses' experiences of interaction with patients and family members: nurse-caller interaction via telephone. Scandinavian Journal of Caring Sciences [Internet]. 2020;34(3):675-83.
- Li PWC, Yu DorisSF, Yan BBY. A nurse-coordinated integrated care model to support decision-making and self-care in patients with atrial fibrillation: A study protocol. Journal of Advanced Nursing [Internet]. 2019;75(12):3749-57.