

LA COMUNICACIÓN DE MALAS NOTICIAS EN TIEMPOS DEL COVID19

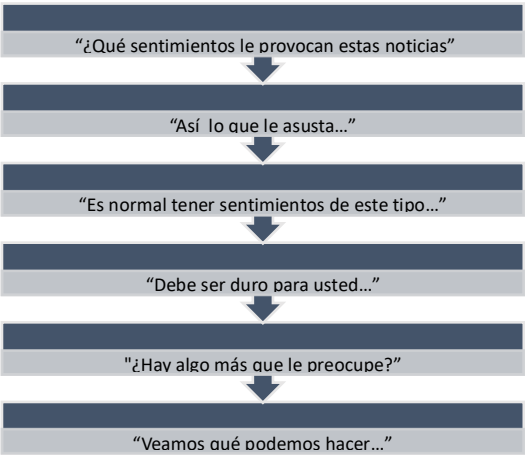
El momento excepcional en el que nos encontramos, nos vemos obligados a dar malas noticias sobre la evolución tórpida de un paciente y en el peor de los casos, informar sobre el su fallecimiento. Transmitir esta noticia con empatía favorece la integración de la información, disminuye la probabilidad de un duelo complicado y reduce la ansiedad del profesional. Los profesionales sanitarios estamos sometidos a la exposición continua de la cara más dramática de la epidemia COVID 19: el sufrimiento y la muerte en condiciones desoladoras. Esto moviliza una importante carga emocional.

No existe una fórmula mágica que pueda utilizarse en estos momentos, pero algunas claves nos pueden ayudar.

<p>PREPARANDO EL ESCENARIO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valorar el posible impacto de la noticia para anticipar el discurso. ✓ Acumula toda la información que puedas del paciente: biografía, gustos, proceso de la enfermedad... ✓ Ten claro que palabras debes utilizar y cuáles no. ✓ Tu estado emocional debe ser sereno y estable. ✓ Antes de realizar la llamada: Detente, respira profundamente y concéntrate en la tarea a realizar para poder estar lo más presente y activo durante este complejo proceso ✓ Utiliza respiraciones profundas o mindfulness si lo necesitas.
<p>QUIEN</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La información debe ser transmitida por el facultativo o facultativa responsable del paciente. ✓ Debe asegurarse de disponer de toda la información posible: nombre, nombre del familiar y relación, edad, antecedentes biológicos y sociales, incluso aficiones y deseos. Refleja sintonía y humanización. Importante transmitir: cercanía, autenticidad y serenidad.
<p>EL LUGAR ES IMPORTANTE</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Si es posible, realizar la comunicación en forma presencial. ✓ Evita interrupciones y pon el teléfono en silencio. ✓ Selecciona un lugar tranquilo y neutro, donde poder sentarnos frente a frente con el familiar. Evita barreras con el otro, sin mesas, sin obstáculos. ✓ Si la comunicación se hace vía telefónica, tratar de buscar un momento y un lugar en el que no se vayan a producir interrupciones y ni prisas.

<p>CÓMO DOY LA NOTICA</p>	<p>A nivel emocional:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ No confundir empatía con sobreimplicación emocional. ✓ Puedes decir “lo siento”, pero evita la disculpa o la justificación. ✓ Ser claro, conciso y comprensible ✓ No disimular ni tergiversar las noticias. <p>A nivel narrativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Los silencios son parte de la comunicación. No utilizarlos al inicio del discurso. ✓ Dar explicación una narrada y cronológica sobre lo sucedido. ✓ No aportar información innecesaria, especialmente relacionada con el sufrimiento del paciente. ✓ Es posible que debas repetir varias veces la información. No te impacientes, el familiar necesita tiempo para procesarla. ✓ Transmitir la evolución tórpida o fallecimiento en primer lugar: Dar la información relevante al inicio y luego, proceder al relato. Así se evita el incremento de la ansiedad durante el discurso. ✓ Dar opción y tiempo para preguntar y responder. ✓ Si no disponemos de la información que necesita saber el familiar se lo comunicamos honestamente. Si pensamos que es posible darle esa información en otro momento se lo hacemos saber, esto le dará tranquilidad. <p>A nivel no verbal:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuida la prosodia y el tono de voz ✓ Cuida el lenguaje: evitar formalismos y tecnicismos ✓ La proximidad emocional debes transmitirla a través de la mirada ✓ Mirar a los ojos, aunque no de forma intensa <p>Es importante evitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Detalles sobre sufrimiento ✓ Falsas verdades o mentiras ✓ Las expresiones populares como “no llores, ya le llegó la hora,... era muy mayor, ...” ✓ Dar consejos del tipo:” Ahora lo que tienes que hacer es ...”
<p>ESQUEMA BASICO</p> <p>La forma de transmitir la noticia debe calmar y ayudar a la elaboración del duelo.</p>	<p><u>Apertura</u> Presentación: nuestro nombre y quienes somos Dirigirnos al familiar por su nombre de pila, asegurándonos de la relación.</p> <p><u>Informar:</u> Al comunicar la noticia, debemos ser claros, decir el nombre de la persona fallecida y el parentesco con la persona que recibe la noticia.</p>

	<p><i>“Señora González, le voy a dar una mala noticia, su padre, D. Agustín González, hace dos horas, tras el agravamiento clínico de su estado ha fallecido. Siento mucho tener que comunicarle esta triste noticia.”</i></p> <p>Es importante comunicar</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cómo la persona falleció: si pudo estar acompañada, si el protocolo lo impidió. ✓ Comunicar que no sufrió por la ayuda de la sedación en sus últimos momentos. ✓ Proximidad familiar desde la distancia. ✓ Necesitan saber que la persona no ha sufrido. <p><u>Momento pausa: Modular la respuesta emocional</u></p> <p>A continuación, dejamos unos momentos para el silencio, el llanto o expresión emocional o resolver dudas, acogiendo y validando la reacción emocional.</p> <p><u>Cierre de la llamada y despedida</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Resumir el contenido de la conversación ✓ Comprobar que se ha comprendido ✓ Facilitar el seguimiento, si la familia lo precisa ✓ Ofrecer más información de tipo técnico o práctico ✓ Asegurarse de que disponen de suficiente apoyo emocional. ✓ Explicar el proceso a seguir para el sepelio, si se encuentran en condiciones.
<p>INFORMACIÓN MÍNIMA A TRANSMITIR</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Situación en la que se encuentra el/la paciente en cuanto a evolución, posible sedación paliativa y pronóstico. ✓ Informar de la atención que va a tener su familiar por parte del equipo médico y de enfermería ✓ Realizar una pequeña descripción de la situación, como van a ver a su familiar para que sepan que se van a encontrar. ✓ Transmitir a la familia que el paciente está informado sobre el motivo por el cual no está acompañado por sus seres queridos. ✓ Se informará de la disponibilidad presencial y telefónica, y si fuera posible que pueden hacerle llegar algún recuerdo u objeto significativo para el paciente. ✓ Si el paciente es incapaz de comunicarse contactaremos primero con el equipo de enfermería para recoger las últimas comunicaciones que haya hecho y repetir dicha información a los familiares, con quienes seguiremos procediendo.

<p>REACCIONES ESPERABLES GARANTIZAR QUE QUE TODO FLUYA:</p> <p>Después de recibir las malas noticias, los pacientes suelen experimentar sensación de soledad y de incertidumbre.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cualquier manifestación emocional es aceptable y legítima salvo las lesivas. ✓ No contener las emociones del familiar ni del paciente. ✓ El llanto es la emoción más frecuente. No consolar, solo acompañar. ✓ La irritabilidad y la ira también son frecuentes. Validaremos esta emoción ayudándoles a contenerla para que la conducta no sea desajustada. ✓ Explicar la normalidad de las emociones y conductas que experimentan ofreciéndonos para intervenir o asesorarles en lo que precisen: <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A["¿Qué sentimientos le provocan estas noticias?"] --> B["Así lo que le asusta..."] B --> C["Es normal tener sentimientos de este tipo..."] C --> D["Debe ser duro para usted..."] D --> E["¿Hay algo más que le preocupe?"] E --> F["Veamos qué podemos hacer..."] </pre> </div>
<p>ESCENARIO 1</p> <p>EL PACIENTE ENTRA EN SUS ÚLTIMOS DÍAS</p> <p>Se trata de hacer de mediador y trasmisor de información para que familiar y paciente se sientan acompañados e informados. Así evitamos la incertidumbre, sentimientos de abandono y soledad, y facilitamos el bienestar y el acompañamiento.</p>	<p><u>Información al paciente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La información que ofreceremos dependerá de la que nuestro interlocutor esté preparado para recibir. ✓ Debe ser paulatina, programada y veraz. ✓ Informarle de la preocupación y la presencia de sus familiares en la distancia. ✓ Ofrecerle la posibilidad de transmitir a sus familiares algún mensaje y facilitarlos con los medios con los que contamos. ✓ Facilitar su expresión emocional sin utilizar la conspiración del silencio. Darle la opción de que pregunte y exprese sus necesidades. ✓ Tratar de acompañarle en sus últimos momentos. <p><u>Información a la familia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Buscar un momento donde puedas dedicar unos minutos a la llamada. ✓ Asegúrate de poder facilitar la información con la mayor tranquilidad posible. ✓ No tengas prisa. Dar la información clara y progresiva. ✓ Dedicar unos minutos para responder a sus preguntas. ✓ Transmite serenidad y sosiego. ✓ Cita a al familiar para un momento íntimo de despedida si es posible o establece las consignas de la despedida.

<p>ESCENARIO 2:</p> <p>EL MOMENTO ÍNTIMO DE LA DESPEDIDA si fuese posible</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Buscar el momento en el proceso asistencial para facilitar la despedida a través de móvil, Tablet, conferencia o videoconferencia o presencial si fuese posible. ✓ Se recomendará al familiar: <ul style="list-style-type: none"> ○ Hablar con suavidad aunque el paciente se encuentre inconsciente ○ Explicitar que se habla en nombre de toda la familia (nombrarlos) ○ Mensaje explícito, simbólico o amoroso. Puede entregarse un objeto. ○ Conectar con el enfermo a través de la mirada. (es duro no poder tocar, abrazar...) ○ Transmitir tranquilidad y “que se le deja marchar”. ○ Utilizar la espiritualidad, la religión y rezar, si el paciente es creyente.
<p>ESCENARIO 3:</p> <p>CUANDO EL PACIENTE FALLEZCA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Avisar telefónicamente a la familia siguiendo las recomendaciones establecidas. ✓ Informar del procedimiento a seguir y de la opción de acompañamiento que por la situación se pueda llevar a cabo. No está permitido el acompañamiento y despedida presencial ni la asistencia a rituales funerarios. ✓ Informar que no es posible establecer contacto físico con el fallecido. ✓ Dar la opción de que puedan llevar algún objeto simbólico para que el profesional encargado de preparar el cuerpo pueda introducirlo en la bolsa. Una forma simbólica de acompañar desde el amor hacia su ser querido. ✓ Ofrecer apoyo psicológico o social si la situación se requiere. ✓ Se recomienda enviar una carta de condolencia y/o realizar una llamada posterior a la familia para mostrar nuestro respeto y afecto, así como valorar sus necesidades posteriores. Esto ayudará a las familias y también al personal sanitario, cerrando la relación establecida de una forma cercana y humanizada.
<p>ESCENARIO 4:</p> <p>LA DESPEDIDA DE LOS PROFESIONALES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dentro del caos y de la tristeza, detente un instante y realiza un pequeño acto de despedida hacia tu paciente (decirle unas palabras, rezar una oración, guardar un minuto de silencio...). ✓ Honra a la persona que tienes delante, esto ayudará a conectar con la pérdida, facilitará tu desahogo emocional y la reconciliación con tu parte espiritual. ✓ Finalmente, tómate un minuto para respirar y apoyarte en algún compañero/a para poder integrar la pérdida y continuar con nuestra labor profesional.

BIBLIOGRAFÍA

- Gonzalvo Pérez, R. (2016). Necesidades intrapersonales, interpersonales y transpersonales en enfermos terminales de cáncer: Una investigación transcultural sobre la espiritualidad al final de la vida.
- Escribá- Agüir, V., & Bernabé-Muñoz, Y. (2002). Estrategias de afrontamiento ante el estrés y fuentes de recompensa profesional en médicos especialistas de la Comunidad Valenciana: un estudio con entrevistas semiestructuradas. *Revista Española de Salud Pública*, 76(5), 595-604.
- Rodríguez, J. (2010). Comunicación clínica como dar malas noticias. *Ortuella: Centro de Salud de Ortuella*.
- Palomino, Y. V. A., & Falcón, M. A. F. (2019). Actualización sobre la necesidad y eficacia de herramientas para informar malas noticias en medicina. *Revista de la Sociedad Peruana de Medicina Interna*, 32(2), 82-83.
- Landa-Ramírez, E., López-Gómez, A., Jiménez-Escobar, I., & Sánchez-Sosa, J. J. (2017). Comunicación de malas noticias en urgencias médicas: recomendaciones y retos futuros. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 55(6), 736-747.