

COMUNICACIÓN EN SITUACIONES La comunicación DIFÍCIL

BARCELONA 2017

Protocolo de comunicación de una mala noticia:

- 1. Preparar la entrevista.*
- 2. Averiguar lo que sabe el paciente.*
- 3. Reconocer lo que quiere saber.*
- 4. Comunicar la información*
- 5. Atender la reacción (no escaparse, validar, contener..)*
- 6. Diseñar un plan de actuación, planificando el seguimiento*

Buckman.

Tener Clara la
Información

Explorar que Sabe

Transmitir de forma
clara

Atender necesidades
cognitivas y
emocionales

Establecer plan de
seguimiento

PROCESO DE INFORMAR

Preparar la Situación

Detectar que y
cuanto necesita
saber

Esperar y Escuchar
respuesta

Identificar
preocupaciones y
duda

Asegurar
Acompañamiento

Paso 1: Prepararse . . .

- ♦ Planificar lo que se dirá
 - ♦ Tener seguridad del diagnóstico y de la información que se va a dar
 - ♦ No delegar
- ♦ Crear un ambiente apropiado: de confianza, seguridad e intimidad

... Prepararse

- ◆ Disponer del tiempo adecuado
 - ◆ Evitar las interrupciones
- ◆ Determinar las personas que el paciente quiere que estén presentes
 - ◆ Si es un niño, sus padres

Paso 2: ¿Qué sabe el paciente?

- ◆ Establecer qué sabe el paciente
- ◆ Hacer preguntas
 - ◆ Sobre información recibida previamente
 - ◆ Sobre como ha vivido esta información
- ◆ Escuchar
 - ◆ Lo que dice y como lo dice
 - ◆ El contenido emocional
 - ◆ Verbal
 - ◆ No verbal
- ◆ Evaluar la habilidad para comprender las malas noticias
- ◆ Reprogramar si no está preparado

Paso 3:¿Cuánto desea saber el paciente? .

• •

- ♦ Reconocer, y validar las preferencias del paciente
 - ♦ Rechazo voluntario a recibir información
 - ♦ Designar a alguien para comunicarle las noticias en su lugar
- ♦ Las personas manejan la información de manera diferente
 - ♦ Raza, etnia, cultura, religión, estado socioeconómico
 - ♦ Edad y nivel de desarrollo

... Cuando la familia dice “no le diga”

- ◆ Que hacemos?...
- ◆ Preguntar a la familia:
 - ◆ ¿Por qué no decirle?
 - ◆ ¿Qué teme que le diga?
 - ◆ ¿Cuáles son sus experiencias previas?
 - ◆ ¿Existe un contexto personal, cultural o religioso?
- ◆ Que entiendan que los profesionales y los familiares queremos lo mismo, el bienestar del paciente (no confrontar)

Cuando la familia dice “no le diga” . . .

- ♦ Obligación legal para obtener consentimiento informado del paciente
- ♦ Promover alianza familiar
- ♦ La honestidad promueve la confianza
- ♦ Solo podemos ayudar desde la verdad
- ♦ Las mentiras acaban por no sostenerse y nos alejan del paciente

... Paso 4: Compartir la información

- ♦ Prepara lo que vas a decir (agenda)
- ♦ Da una advertencia de seriedad (toque)
- ♦ Situate en el lugar donde el se encuentra
- ♦ Pequeñas dosis
- ♦ Lenguaje sencillo
- ♦ Comprueba que te sigue (el B.P.I.)
- ♦ Clarifica, repite y dibuja si conviene.
- ♦ “Escucha” lo que dice y lo que no dice

Paso 4: Compartir la información . . .

- ◆ Dar la noticia, y detenerse
 - ◆ Evitar el monologo, promover el dialogo
 - ◆ Evitar jergas y eufemismos
 - ◆ Pausas frecuentes
 - ◆ Verificar la comprensión
 - ◆ Usar los silencios, lenguaje corporal

... Paso 4: Compartir la información

- ♦ No minimizar la gravedad
 - ♦ Evitar la vaguedad, confusión
- ♦ Implicación de "Lo siento"

Paso 5: Permitir la expresión de los sentimientos . . .

Reacciones normales

- ♦ Respuesta afectiva
 - ♦ Lágrimas, rabia, tristeza, ternura, ansiedad, alivio, otros
- ♦ Respuesta cognitiva
 - ♦ Negación, culpa, incredulidad, miedo, pérdida, vergüenza, intelectualización
- ♦ Respuesta psicofisiológica básica
 - ♦ Lucha-Huida

Permitir la expresión de las emociones

- Esta permitido llorar o enfadarse.
- El miedo del profesional y de los familiares limita al paciente.
- *“La verbalización de las emociones es sanadora por ella misma, siempre que las emociones sean reconocidas por el otro.”*

... Paso 5: Responder a los sentimientos ...

- ◆ **Estar preparado para**
 - ◆ **Manifestaciones de emociones fuertes**
 - ◆ **Amplio espectro de reacciones**
- ◆ **Dar tiempo a reaccionar**

• • Paso 5: Responder a los sentimientos

- ◆ Escuchar en calma, atentamente
- ◆ Pedir descripción de sentimientos (promover la expresión)
- ◆ Usar la comunicación no-verbal

Paso 6: Planificación, seguimiento . . .

- ♦ Avisa que se acaba y da un tiempo para las preguntas que quiera plantear
- ♦ Haz un resumen de lo que habeis hablado y acordado reforzando los aspectos positivos y los compromisos.
- ♦ Procura que quede claro tu compromiso de cuidar y acuerda una próxima entrevista
- ♦ Discutir fuentes potenciales de apoyo
- ♦ Repetir noticias en visitas futuras

Cuando el lenguaje es una barrera . . .

- ◆ Usar intérprete capacitado
 - ◆ Familiarizado con terminología médica
 - ◆ Cómodo con comunicación de malas noticias
- ◆ Considerar servicios de interpretación telefónica

... Cuando el lenguaje es una barrera

- ◆ Evitar familiares como intérpretes
 - ◆ Confunde a miembros familiares
 - ◆ Cómo traducir términos médicos
 - ◆ Modificar noticias para proteger al paciente
 - ◆ Complementar la interpretación
- ◆ Hablar directamente con el paciente

*El médico que tan solo sabe
medicina y no sabe nada del
hombre que trata, es como un asno
cargado de sándalo que desconoce la
riqueza de la carga que lleva.*

Susruta 2000 A.C.