

## PROTOCOLO PARA LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA DE MALAS NOTICIAS A FAMILIARES DE PACIENTES CON CORONAVIRUS EN SITUACIÓN DE ÚLTIMOS DÍAS. Equipo de Soporte de Cuidados Paliativos del H.U. 12 de Octubre

### PASO 1:

#### PREPARACIÓN DE LA ENTREVISTA TELEFÓNICA

- o Reunir previamente a la llamada toda la información disponible del enfermo y de su enfermedad.
- o Plan de tratamiento. Que se va a decir y cómo.
- o Prepararse para la llamada.

- o Revisar Hª Clínica. Tener a mano los datos del paciente y del familiar, teléfonos de contacto.
- o Hacer un esquema y organizar la información que va a decir y cómo, puede ensayarlo antes. Intentar que sea en lenguaje positivo. Siempre hay cosas que vamos hacer por el paciente.
- o Tener en cuenta las emociones propias. Parar, respirar 5 veces, tener agua a mano, disponer de tiempo para atender la llamada, en una habitación tranquila, darse mensajes positivos: “Tener en cuenta que lo que voy hacer es difícil, pero que puedo hacerlo”, “estoy ayudando”, “mi labor es muy importante”, “Aunque la información sea negativa, la familia necesita estar informada para despedirse y poder cerrar”

### PASO 2 :

#### DESCUBRIENDO QUE SABE EL FAMILIAR

- o Identificarse con nombre, apellidos, servicio y hospital.
- o Asegurarse con quien estamos hablando y si es familiar del paciente que vamos a informar.
- o Indicar el motivo de la llamada.
- o Preguntar que información le han dado hasta hora..

“Hola Buenos Días, le llamo del Servicio de....del H.U. 12 de Octubre, soy el/la Dr./Dra... Estoy hablando con el marido/hijo de (Nombre y Apellidos del paciente), es Usted (Nombre y Apellidos del familiar), Soy el médico que se ha hecho cargo de su familiar y le llamo para informarle de la situación actual de su padre/esposo.. Es posible que se asuste, tranquilo su padre sigue ingresado, y esta bien controlado. Por favor, ¿Qué información tiene hasta el momento, sobre la enfermedad de su padre/hermano...?”

### PASO 3:

#### RECONOCIENDO CUÁNTO QUIERE SABER EL FAMILIAR

- o ¿Le gustaría que le dijese todos los detalles del proceso? En caso contrario, ¿hay alguien a quien preferiría que yo se lo contase.

### PASO 4:

#### COMUNICANDO LA INFORMACIÓN AL FAMILIAR

- o Utilizar un lenguaje sencillo, Evite utilizar tecnicismos.
- o Utilizar una frase introductoria para que el familiar se prepare.
- o Suministrar la información en pequeñas porciones.
- o Deje pausas entre las frases, permitir silencios.
- o Sea lo mas realista posible con el contenido del mensaje. Transmitir la gravedad.
- o Comprobar el grado de comprensión.

“Voy a explicarle como se encuentra su padre/hermano... Su padre esta ingresado en la planta... En la habitación... Por lo que me han contado los compañeros, ingreso con dificultad respiratoria por infección por coronavirus. Y voy a comentarle la situación actual. Su padre esta malito, muy, muy malito, ... esta en una situación de irreversibilidad...  
Lamento comunicarle que su situación ha empeorado (hacer pausas entre frase y frase, hablar despacio)  
En estos momentos precisa de sedación debido a la grave dificultad respiratoria que presenta...  
Se le están dando todas las medidas de confort...  
Este agravamiento nos hace pensar que puede que fallezca en la próximas horas/ días.

## PASO 5: RESPONDIENDO A LAS REACCIONES DEL FAMILIAR

- o Intente identificar la emoción que embarga al familiar
- o Pregúntele cómo se siente.
- o Utilice la escucha activa y la empatía. Ser cálido con la voz . Realice algún comentario empático.
- o Deje pasar suficiente tiempo para que el familiar exprese libremente sus sentimientos y emociones. Ante los silencios y el llanto del familiar, realice señales de escucha, Recoja temores y preocupaciones

“¿Qué piensa de lo que le acabo de decir?”  
“Siga hablando, le estoy escuchando”  
“Por como le escucho, entiendo que tiene que ser muy difícil para Usted”.  
“Sí estoy aquí, desahóguese y seguiremos hablando”  
“Entiendo que debe ser terrible, que no hay palabras para poder expresar lo que este sintiendo, que puedan aliviar su sufrimiento”  
“¡Dígame! ¿Qué es lo que le preocupa?”  
“¿Cómo le podemos ayudar?”

## PASO 6: DISEÑANDO UN PLAN TERAPÉUTICO A SEGUIR

- o Si el familiar pregunta por el pronóstico infúndale una esperanza realista. Es muy importante asegurarle que los síntomas pueden ser aliviados, que no van a ser abandonados
- o Tenga siempre en cuenta las opiniones y puntos de vista del familiar
- o Propóngale la **“Visita de despedida”**
- o Termine haciendo un resumen final y aclare las dudas que hayan podido surgir. Acuerde la fecha para la siguiente llamada.
- o Ante el impacto de la información derive a **atención psicológica del servicio de paliativos (busca: 61931)**
- o Si tienen creencias religiosas, ofrecer la visita del capellán (busca: 8223)
- o Si tienen necesidades sociales contactar con trabajo social (busca: 8174)
- o Al finalizar la llamada, volver a parar, respirar de nuevo, beber agua. Darnos ánimo por el trabajo hecho. Y por último, revisar como ha ido la llamada, que cosas se han hecho bien y cuales se pueden mejorar. Comentar con el equipo.

“¿Quiere hacerme alguna pregunta?”  
“En esta situación ofrecemos que un familiar pueda **visitar al paciente en su habitación** para que pueda estar con él, despedirse, tomando las medidas de protección necesarias para evitar contagio. Sí decirle, que por prevención solo puede estar un familiar.”  
Puede que tengan miedo a contagiarse, estén enfermos o no tengan medios.  
Desculpabilizarlos, que es entendible y nos ofrecemos a ser sus intermediarios. Y, darles tiempo para que se lo piensen, no lo tienen que decidir en la llamada, por si cambian de opinión.  
“Si va a ser Usted, lo indicaremos en la planta para que se le autorice la visita.”  
Recordarle que el paciente no esta sufriendo.  
“¿Quiere que le llamemos a diario para darles el parte?”  
“¿Quiere que le llame la psicóloga para apoyarles en estos momentos tan difíciles?”, (En caso que diga que sí: La psicóloga se pondrá en contacto con Usted)  
“¿Quiere que le trasmitamos de su parte algo al paciente?” (Suelen pedir que les digamos que no le han abandonado, que le quieren mucho. Que hablan con los médicos a diario y que están muy preocupados por ellos, eso lo suelen repetir constantemente durante la llamada)  
Nos comprometemos con las peticiones realizadas. “Quédese tranquila que lo vamos hacer.” Le decimos que “aunque este sedado el paciente nos escucha, lo comprende y lo sabe”.  
Nos despedimos. “De parte de todo el equipo un abrazo muy grande. Hasta mañana.”