

SJD Parc Sanitari
Sant Joan de Déu

Cómo comunicar malas noticias







La comunicación de un mal pronóstico de la enfermedad, la ausencia de tratamientos curativos o el fallecimiento de una persona constituyen situaciones complicadas de manejar, tanto para el profesional como para la persona afectada y sus familiares. Sin embargo, un buen desempeño de esta tarea, tan difícil pero esencial, puede disminuir el impacto emocional de la información y facilitar que las personas afectadas asimilen la situación progresivamente y consoliden su relación con el profesional sanitario que las trata y acompaña.



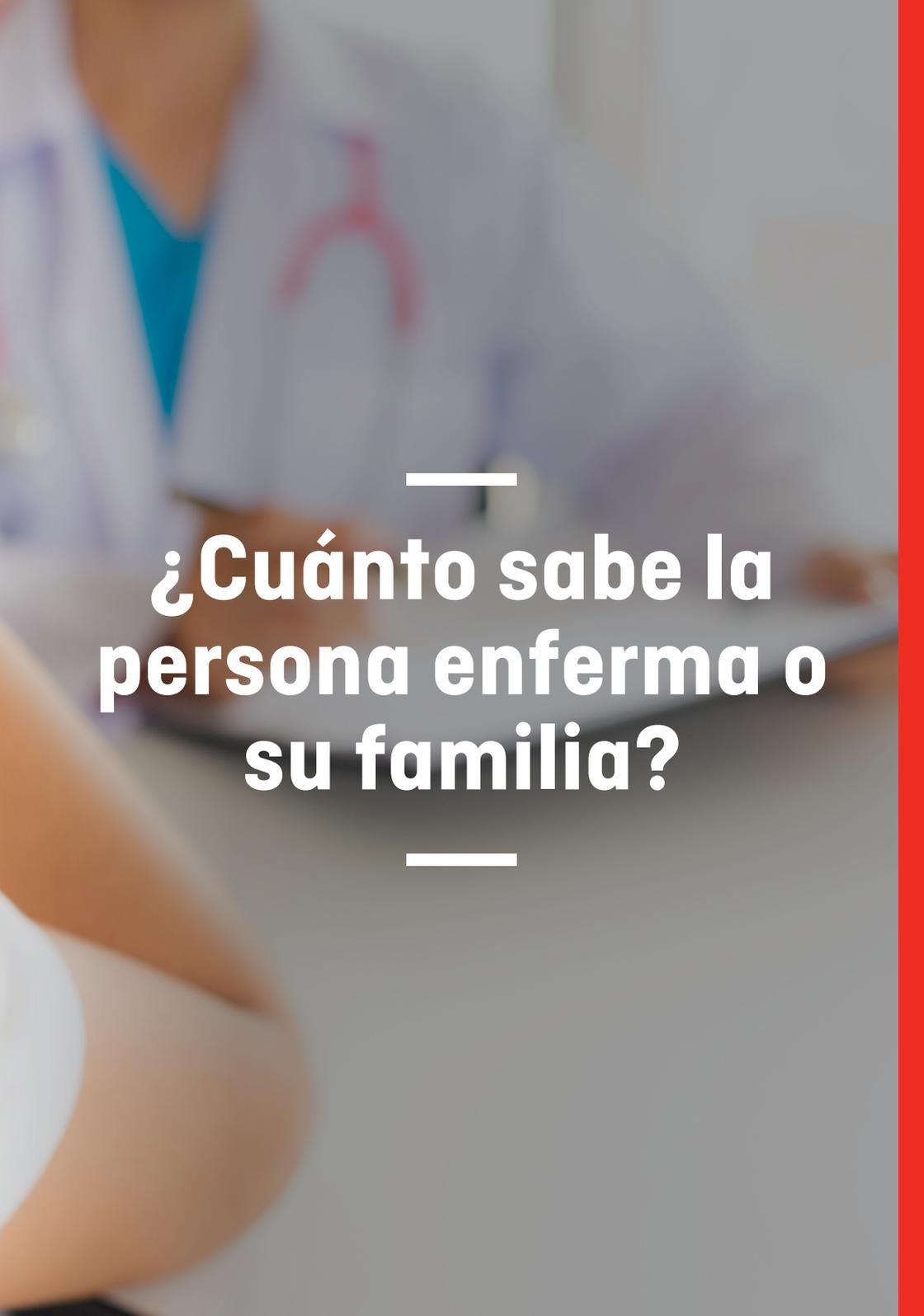


Preparar el contexto



- 
- ✓ Busca un lugar adecuado, que preserve al máximo la intimidad de la persona afectada o sus familiares, y un momento oportuno, en el que puedan minimizarse las interrupciones. Asimismo, disponer de tiempo suficiente es también fundamental para poder responder con tranquilidad y sin prisas a las preguntas que surjan.
 - ✓ Es recomendable averiguar el estado emocional de la persona o personas con las que nos vamos a comunicar. Puedes usar preguntas del tipo "¿Cómo se encuentra hoy?" o "¿Se siente suficientemente bien hoy para hablar un rato?".
 - ✓ Antes de intervenir, ten en cuenta tu propio estado emocional: detente, respira y date mensajes positivos, como "Es difícil, pero puedo hacerlo".





—

**¿Cuánto sabe la
persona enferma o
su familia?**

—

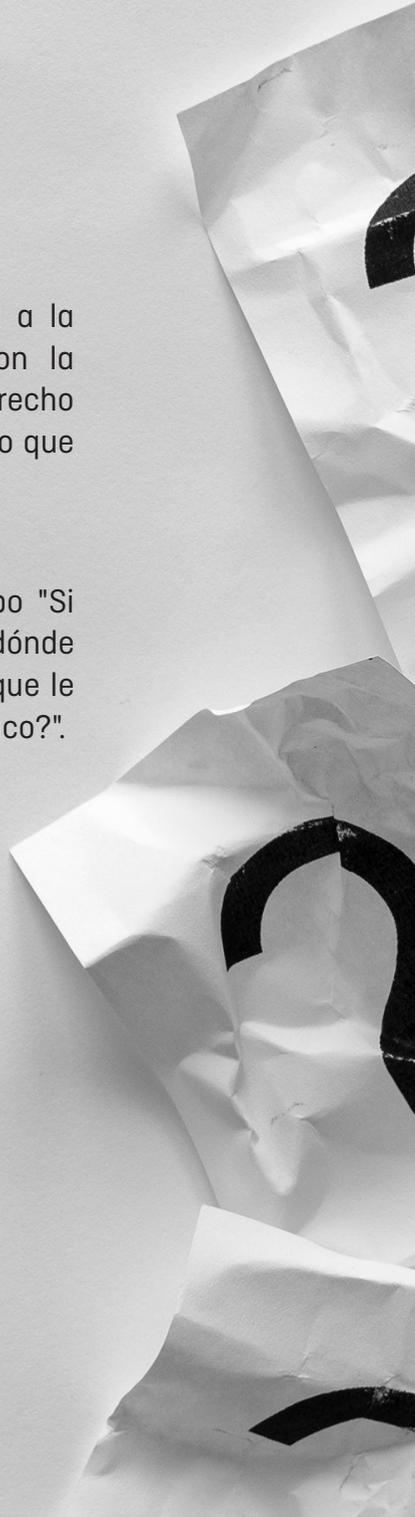


- ✓ A menudo, la persona afectada tiene una idea o sospecha de lo que le pasa, de su gravedad y de cómo se verá comprometido su futuro. Este conocimiento puede resultarnos muy útil para aportarle más información y hacerlo de modo que minimicemos su impacto emocional.
- ✓ Será de utilidad prestar mucha atención al lenguaje no verbal (gesticulación, expresiones, etc.), así como al uso de preguntas como "¿Qué le han contado de su enfermedad?", "¿Qué gravedad cree que presenta?" o "¿Qué le preocupa?".

A close-up photograph of a doctor in a white lab coat. The doctor is wearing a stethoscope around their neck. A name tag on the lab coat reads "SJD Parc Sanitari Sant Joan de Déu". The doctor's hands are clasped together on a wooden desk. In the foreground, another person's hands are also clasped together, resting on the desk. A tablet computer is visible on the desk to the left. The background is slightly blurred, focusing attention on the hands and the doctor's attire.

SJD Parc Sanitari
Sant Joan de Déu

**¿Cuánto
quiere saber?**

- 
- 
- ✓ Esta pregunta resulta fundamental a la hora de compartir información con la persona enferma, que tiene tanto derecho a saber como a no saber, si eso es lo que desea.
 - ✓ Pueden ser útiles preguntas del tipo "Si el problema fuera grave, ¿hasta dónde le gustaría saber?" o "¿Le gustaría que le explicara los detalles de su diagnóstico?".

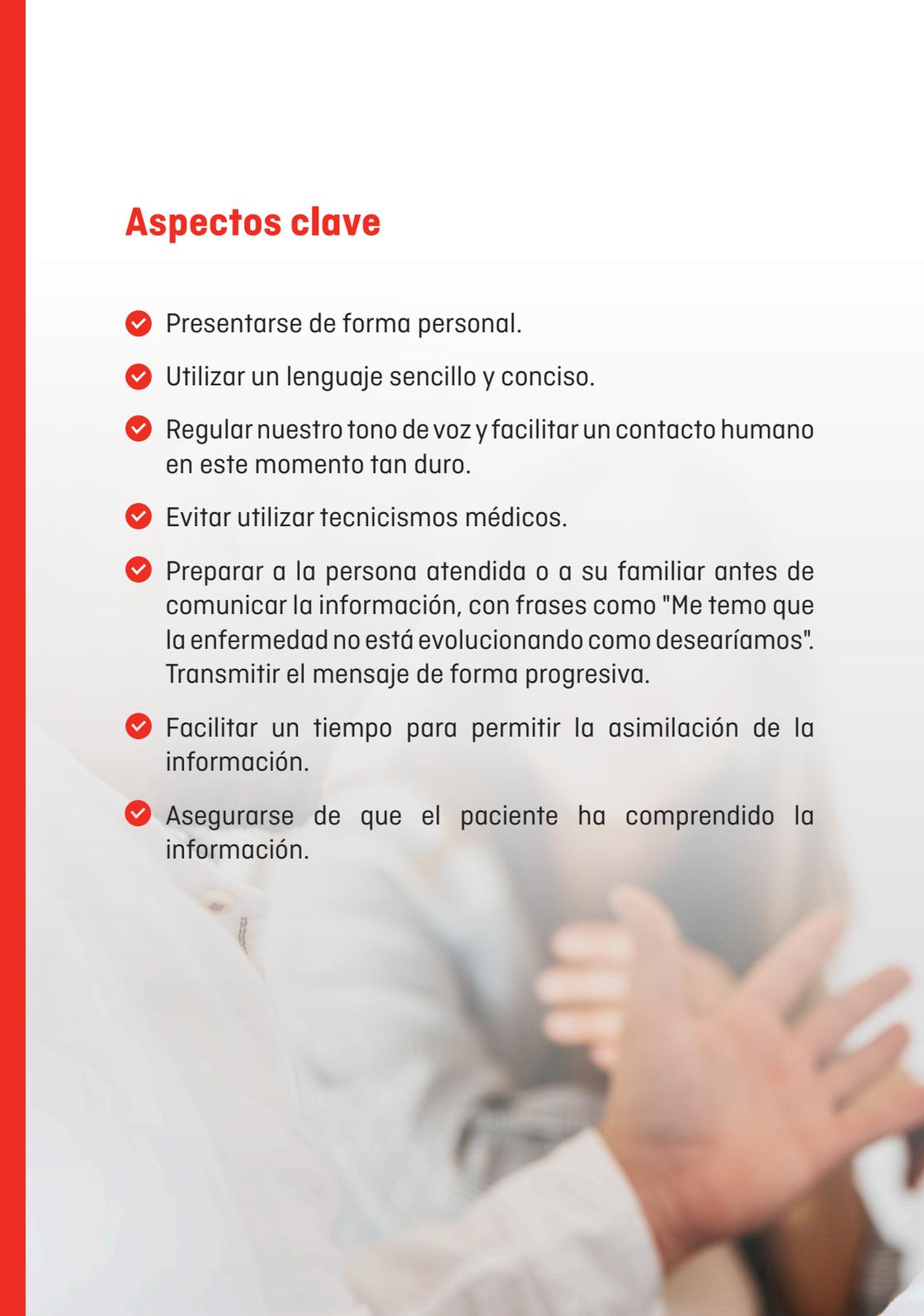






—
**Compartir
la información**
—

Aspectos clave

- ✓ Presentarse de forma personal.
 - ✓ Utilizar un lenguaje sencillo y conciso.
 - ✓ Regular nuestro tono de voz y facilitar un contacto humano en este momento tan duro.
 - ✓ Evitar utilizar tecnicismos médicos.
 - ✓ Preparar a la persona atendida o a su familiar antes de comunicar la información, con frases como "Me temo que la enfermedad no está evolucionando como desearíamos". Transmitir el mensaje de forma progresiva.
 - ✓ Facilitar un tiempo para permitir la asimilación de la información.
 - ✓ Asegurarse de que el paciente ha comprendido la información.
- 

- ✔ Mantener una congruencia entre el lenguaje verbal y el no verbal.
- ✔ Evitar las sentencias y los mensajes demasiado directos, como "No podemos hacer nada más por su familiar".
- ✔ Validar y normalizar las emociones expresadas por pacientes y familiares con frases como "Debe de sentirse preocupado, es totalmente comprensible".
- ✔ Ofrecer apoyo indicando nuestros límites, diciendo, por ejemplo, "Estamos haciendo todo lo posible".
- ✔ Sugerir la posibilidad de comentar los detalles de la situación con alguien del entorno más cercano.
- ✔ Centrarnos en comentar el plan terapéutico si el paciente expresa que no desea recibir más comunicación médica.





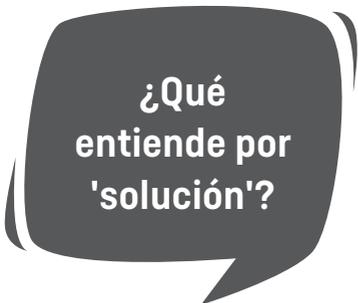


Responder a las reacciones de la persona enferma y/o familiares

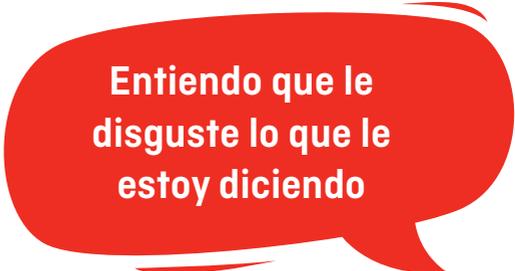


Una vez transmitida la información, es importante identificar los sentimientos o reacciones que esta información puede provocar y responder a ellos adecuadamente. Se trata de adoptar una presencia empática y de escucha y de estar disponibles tanto en el aspecto físico como emocional. Algunas pautas facilitadoras:

- ✓ Conectar con nuestras propias emociones, preguntándonos cómo nos sentimos en ese momento y planteándonos si estamos incómodos o asustados.
- ✓ Reconocer y aceptar nuestras emociones nos permitirá evitar responder automáticamente. Tenemos que administrarlas y no dejar que nos arrastren, puesto que la otra persona necesita de nuestra profesionalidad. De este modo, podremos tolerar los silencios, así como reconocer y aceptar las emociones ajenas.
- ✓ Evitar expresiones del tipo "Tranquilícese" o "No se preocupe".
- ✓ Respetar y respaldar las reacciones de la persona enferma o sus familiares. Utilizar expresiones como "Entiendo que le disguste lo que le estoy diciendo" o "Debe de ser duro para usted".



¿Qué
entiende por
'solución'?



Entiendo que le
disguste lo que le
estoy diciendo

- ✔ Evitar actitudes paternalistas o transmitir esperanzas infundadas.
- ✔ Pedir aclaraciones, siempre con actitud de escucha activa ("¿Qué quiere decir con 'definitivo'?", "¿Qué entiende por 'solución'?").
- ✔ Dejar un espacio para escuchar lo que la otra persona necesite expresar.
- ✔ Ofrecer comprensión y normalizar las reacciones que esa persona comparta.
- ✔ Reconocer todo lo positivo que hemos observado de su actitud y valores personales.
- ✔ Si la respuesta emocional es muy intensa, conviene derivar al Equipo de Apoyo Psicosocial y Espiritual para una continuidad asistencial.





—

Seguimiento y planificación de la intervención

—



- ✓ Informar sobre las posibilidades de tratamiento sin aportar falsas esperanzas o información no veraz.
- ✓ Demostrar a la persona atendida y/o a sus familiares nuestra disponibilidad durante todo el proceso: "Como equipo, le acompañaremos en todo momento".
- ✓ Prevenir la persistencia de la culpa por lo que se ha hecho o dejado de hacer respecto al familiar enfermo.
- ✓ Reforzar lo que se ha hecho bien y la imposibilidad de actuar de otra forma en esta situación.



- ✔ Terminar la intervención asegurándonos de que todas las dudas han sido resueltas.
- ✔ Dejar abierta la posibilidad de proporcionar más información o aclaraciones, que pueden quedar bloqueadas en un primer momento ante el impacto emocional de las primeras comunicaciones.
- ✔ Suele resultar útil hacer un breve resumen final de todo lo comentado y aclarar las dudas que puedan surgir.
- ✔ Si es posible, puede comentarse con todo el equipo el proceso con el fin de corregir o añadir detalles que se hayan olvidado.





**Recomendaciones
para el
autocuidado del
profesional**

Después de dar malas noticias muy a menudo, ¿cómo puedes protegerte?

- ✓ Actúa con coherencia.
- ✓ Deja que tus valores personales te guíen en esta situación.
- ✓ A pesar de la mala noticia, mantén una actitud positiva. No te rindas.
- ✓ No eres responsable de esa mala noticia, únicamente estás informando.
- ✓ Trata de encontrar un sentido de aprendizaje a esta etapa que estás viviendo.
- ✓ No pongas barreras: actúa e informa con sinceridad.
- ✓ Si necesitas apoyo emocional, pide ayuda.



**Equipo de Apoyo Psicosocial
y Espiritual (EAPS y SAER)**

 812 462 y 812 461

 eaps@pssjd.org y saer@pssjd.org