

TABLA 1**Objetivos de la información**

- Que el paciente conozca la naturaleza de su enfermedad, la evolución probable y las alternativas terapéuticas.
- Que el paciente se sienta comprendido en sus emociones.
- Que haya un espacio para una esperanza realista.
- Desarrollar un plan de seguimiento acorde a los valores y objetivos del paciente.
- Garantizar un acompañamiento.

TABLA 2**Habilidades de comunicación de malas noticias**

Habilidades	Contenido
Comunicación verbal	Pocos conceptos cada vez Lenguaje neutro y sin tecnicismos No por vía telefónica
Comunicación no verbal	Cercanía física, posición cómoda A la misma altura los ojos de ambos Mirada directa, cálida y serena Voz pausada y suave
Empatía	Tiene que ser duro que te ocurra esto Entiendo que estés abatido con esto
Escucha activa:	Asentir con la cabeza y decir sigue
Repetir afirmativamente	No sabes si te vas a curar
Pedir clarificación	¿A qué te refieres cuando dices...?
Señalamiento emocional	Te noto triste, cansado, enfadado...
Asertividad	Estás en buenas manos Lo estudiaremos en el equipo y luego estaré contigo
Baja reactividad	No interrumpir
Silencio	Si no sabemos "qué decir" es mejor callar y el paciente lo agradecerá

TABLA 3**Comunicación de malas noticias en situaciones inesperadas**

Qué hacer	Cómo hacer
Entorno	Dónde, Cuándo, Con quién, Quién
Narración del familiar	Cómo empezó, qué ocurrió luego, si le había pasado otras veces
Narración del sanitario	Cuando llegó a urgencias hicimos... Más tarde intentamos... Como no mejoraba hicimos...
Permitir expresión de emociones	Esperar que termine de llorar con serenidad y sin prisas Dejar expresar el enfado sin justificaciones del sanitario
Desculpabilizar	No podía haberse evitado Estas cosas son impredecibles Es lógico que no le dieras importancia al principio
Normalizar reacciones emocionales	Es normal que estés enfadado, angustiado, abatido... Un suceso tan inesperado siempre produce mucho dolor
Valorar apoyos	Si el familiar está sólo preguntarle si tiene compañía fuera y si desea avisar a alguien
¿Alguna pregunta?	Puede ayudar a identificar problemas de culpa y es conveniente aclararlos en estos momentos
Plan posterior	¿Qué vas a hacer ahora? ¿A dónde vas a ir? Si otro día quieres que hablemos llámame

TABLA 4**Fases de adaptación y actitud del profesional**

Fase	Actitud
Shock	Empatía-Apoyo emocional
Negación	Respetarla-si es adaptativa Clarificar y confrontar si no lo es
Ira-irritabilidad	Explorar causas Reconocer Reconducir
Culpabilidad	Analizar creencias de culpa Ayudar a desculpabilizar
Negociación	Respetar sin dar seguridades prematuras
Depresión	Acompañar Diferenciar de Sdre. Depresivo
Aceptación	Informar Explorar las emociones Plantear alternativas de tratamiento Plan de seguimiento

Esperanza presente en todo el proceso cambiante según la evolución de la enfermedad.

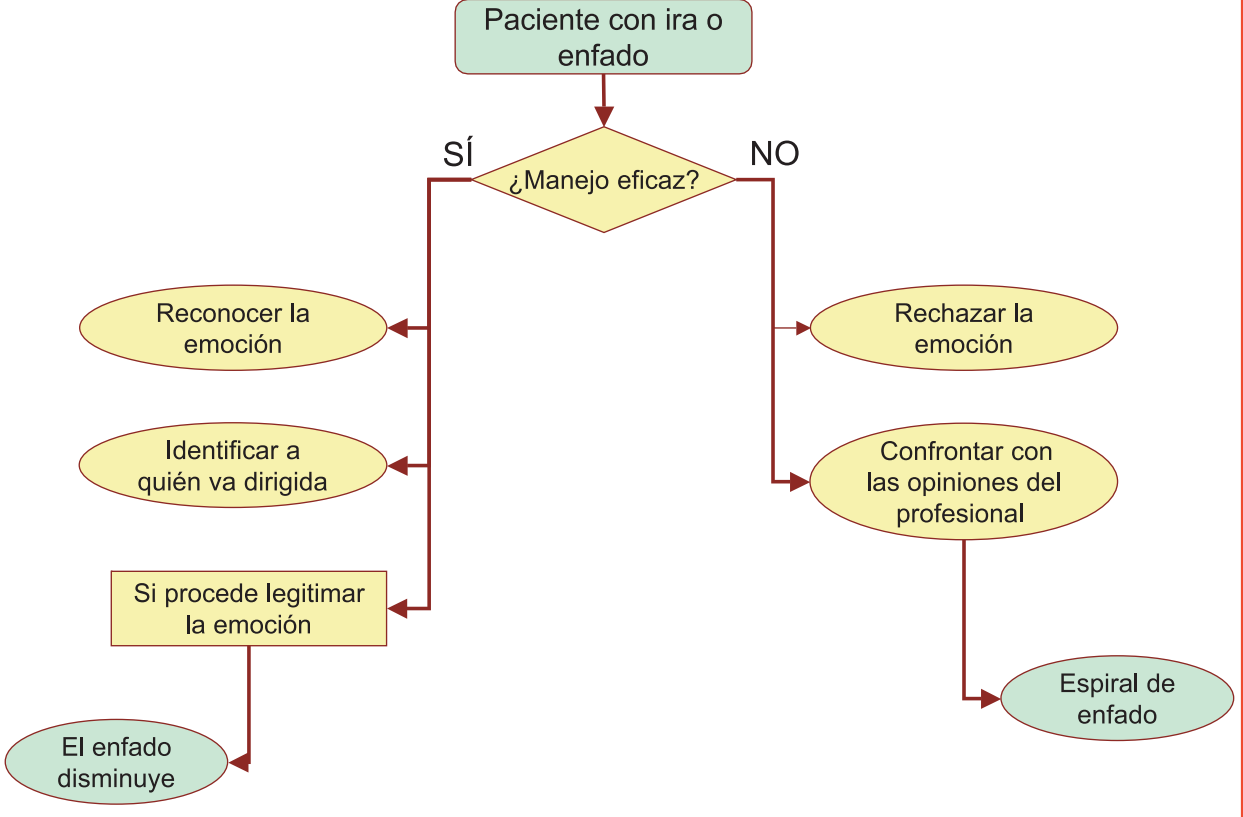


FIGURA 1. Manejo del paciente con ira o enfado.

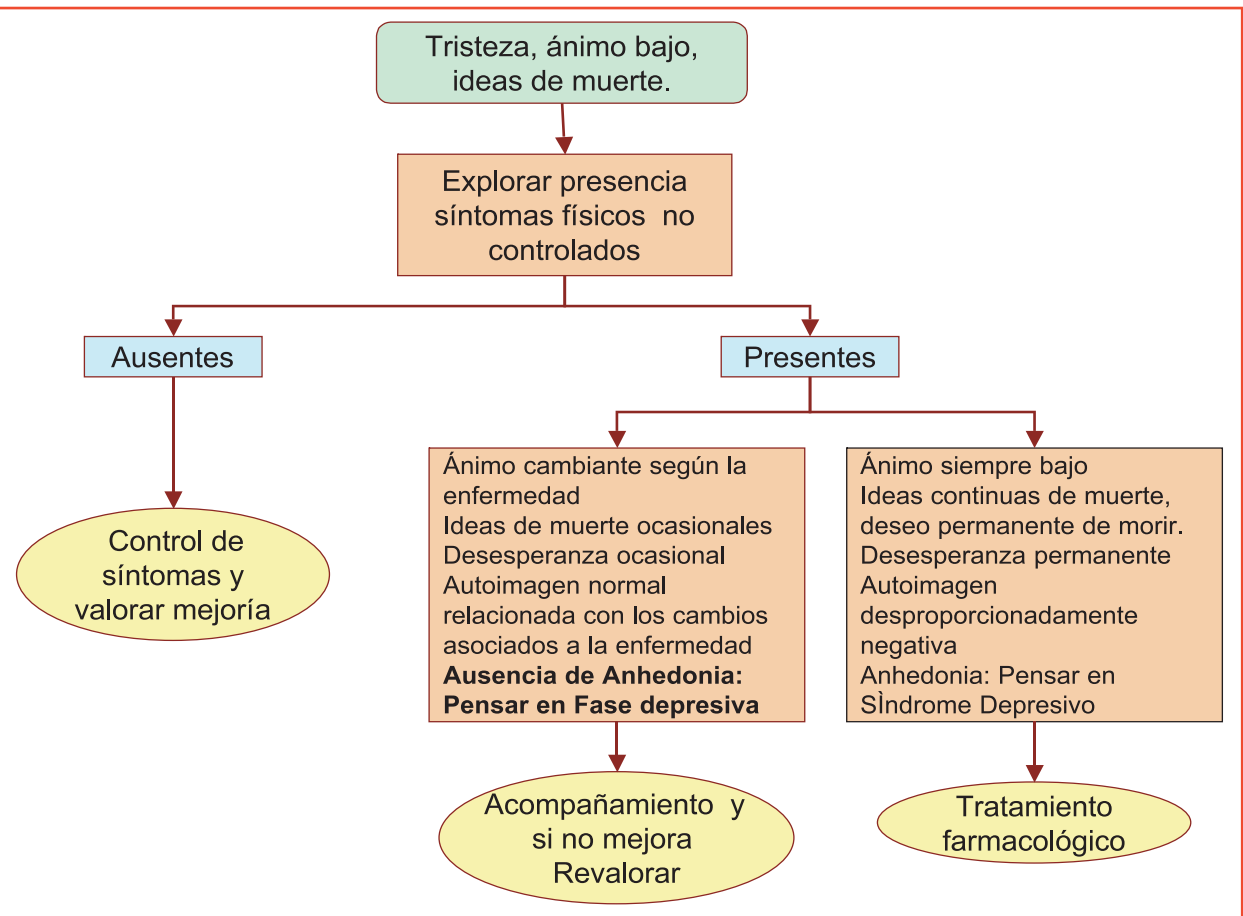


FIGURA 2. Diagnóstico diferencial: síndrome depresivo vs fase depresiva.

Conspiración de silencio

¿Por qué cree que es mejor no informar a su marido?

“Entiendo que no quiera decirle nada.”

¿Qué repercusión tiene para usted no poder contárselo a su marido?

¿Qué le diremos cuando se vea que no mejora?

“me gustaría saber qué sabe realmente su marido de su enfermedad”

“A otros enfermos conocer su situación les ayuda mucho”

¿Le parece bien que lo hablemos los tres juntos?

¿Por qué debemos informar de Malas Noticias?

- ❖ Porque la mayoría de los pacientes desean conocer su situación
- ❖ Conocer para decidir
- ❖ Conocer para compartir y evitar la soledad
- ❖ Por derecho ético y legal
- ❖ Por el mejor manejo social de la enfermedad.

EL MEDICO semFYC EL MEDICO

¿Cómo informamos?

- ❖ Entrevista centrada en el profesional
- ❖ Habla el profesional
- ❖ La mayor parte del tiempo destinado a los síntomas físicos.
- ❖ Preguntas cerradas
- ❖ Interrupciones al paciente
- ❖ Poco contenido psicosocial

EL MEDICO semFYC EL MEDICO

Objetivos de la Información

- ❖ Que el paciente se sienta comprendido en sus emociones.
- ❖ Que el paciente conozca la naturaleza de su enfermedad, la evolución probable y las alternativas terapéuticas.
- ❖ Que haya un espacio para una esperanza realista.
- ❖ Desarrollar un plan de seguimiento acorde a los valores y objetivos del paciente
- ❖ Garantizar un acompañamiento

EL MEDICO semFYC EL MEDICO

1. ¿Por qué debemos informar de Malas Noticias?

2. ¿Cómo informamos?

3. Objetivos de la información.

Adaptación a la enfermedad y actitud del profesional

- ❖ Negación: Diferenciar de falta de información. Respetarla sin estimularla.
- ❖ Ira - rabia: Analizar las causas y reconducir.
- ❖ Culpabilización: ayudar a desculpabilizar y a perdonar
- ❖ Negociación: Permitir sin dar seguridades prematuras.
- ❖ Depresión: Acompañar. Atenuación de dolor. Depresivo
- ❖ Aceptación: Informar, facilitar la expresión de emociones, plantear tratamientos y seguimiento

EL MEDICO semFYC EL MEDICO

QUÉ DECIR. Estrategia de Buckman

- Preparar el entorno.
- Qué sabe.
- Qué quiere saber.
- Compartir información.
- Responder a sus sentimientos.
- Plan de cuidados.

EL MEDICO semFYC EL MEDICO

CARACTERÍSTICAS CONTENIDO

- ✓ Mensaje claro.
- ✓ Frases cortas.
- ✓ Sin tecnicismos.
- ✓ Evitar palabras de alto contenido emocional (Díalos posterior)
- ✓ No decir nada que no sea verdad.

EL MEDICO semFYC EL MEDICO

4. Adaptación a la enfermedad y actitud del profesional.

5. QUÉ DECIR. Estrategia de Buckman.

6. Características contenido.

HABILIDADES

- ✓ Empatía.
- ✓ Asertividad.
- ✓ Silencios.
- ✓ Baja reactividad
- ✓ Bidireccionalidad.
- ✓ Sostentamiento emocional.

EL MEDICO semFYC EL MEDICO

Situaciones inesperadas

- ❖ Entorno.
- ❖ Técnica narrativa: familiar y nuestra
- ❖ Permitir emociones.
- ❖ Quitar culpas.
- ❖ Normalizar.
- ❖ Apoyos.
- ❖ ¿... alguna pregunta?
- ❖ Plan.

EL MEDICO semFYC EL MEDICO

Conspiración de silencio:

- ❖ ¿Por qué cree que es mejor no informar a su...?
- ❖ Entiendo que no quiera decirle nada.
- ❖ ¿Qué repercusión tiene para usted no poder contárselo a su...?
- ❖ ¿Qué le diremos cuando se vea que no mejora?
- ❖ Me gustaría saber qué sabe realmente su...de su enfermedad
- ❖ ¿Cómo sentirnos cuando su situación les ayude mucho
- ❖ ¿Le parece bien que lo hablemos los tres juntos?

EL MEDICO semFYC EL MEDICO

7. Habilidades.

8. Situaciones inesperadas.

9. Conspiración de silencio.