

COMUNICACIÓN TELEFÓNICA DE MALAS NOTICIAS

Adaptado y traducido de Taylor, E. How best to communicate bad news over the telephone. End of Life Care, 2007; 1 (1):30-37.

Dpto de Cuidados Paliativos Instituto Lanari (UBA) Rev Marzo 2020.

La mayoría de los profesionales sanitarios estarían de acuerdo que tener que dar la noticia de la muerte de alguien (y particularmente una muerte inesperada) es una de las situaciones más estresantes que enfrentan.

Las preocupaciones de los profesionales incluyen: no hablar con la persona adecuada; temor de que el receptor de las malas noticias se derrumbe; que les pregunte directamente si el paciente ha fallecido y, si eso ocurre, no estar seguro de cómo responder. Por otro lado, cuando se dan malas noticias por teléfono, el receptor puede no entender completamente lo que se ha dicho y no está seguro de lo que se espera de ellos.

Por ello, planificar la comunicación y capacitarse para mejorar estas habilidades es esencial.

Los cuatro principios claves al comunicar malas noticias de manera telefónica son:	1. Preparación 2. Comunicando las noticias 3. Manejo de emociones 4. Planeando el siguiente paso
---	---

1. Preparación

La planificación de la comunicación comienza tan pronto como el profesional conoce al paciente. Al registrar datos y detalles de los familiares, debe preguntarse sobre la relación con ellos, identificar una oportunidad para reunirse o hablar con los familiares, y preguntar si el paciente tiene inquietudes sobre esa persona mientras está en el hospital.

Esto se puede explicar mejor preguntando al paciente con quién desea que el hospital se comunique con respecto a las decisiones sobre su atención o contacto en una situación de emergencia.

Considerar familiares:

- con dificultades de comunicación (habla, audición o lenguaje);
- reconocidos como vulnerables debido a problemas de salud mental o necesidades físicas específicas.
- que se sabe que han reaccionado severamente a un duelo anterior.

Estas personas pueden recibir las noticias mejor cara a cara. Si se cree que la persona nombrada es alguien que no puede hacer frente a esta situación, los detalles de una segunda persona deben tomarse como primer contacto.

Cada situación debe tratarse de forma individual, lo que solo es posible conociendo a las familias. La planificación anticipada ayudará a los profesionales a identificar a las personas vulnerables y planificar en consecuencia.

Decidir qué contar

Es vital dedicar tiempo, pensamiento y atención a la forma en qué y cómo se transmiten las noticias, en lugar de verlas como algo que se debe hacer lo más rápido posible.

El teléfono no es el mejor medio para dar malas noticias, pero a veces es inevitable.

El conocimiento del paciente y la familia permitirá una decisión más informada sobre cómo dar la noticia.

Procurando dar las malas noticias personalmente, se podría solicitar a los familiares que concurren ya que hubo cambios en el estado del paciente. Buckman resalta que es crucial no afirmar que el paciente está vivo en el momento de la llamada si no lo está. Esta falsedad puede causar una ruptura perjudicial de la confianza y recomienda que una pregunta directa como “¿*Mi familiar falleció?*” debe responderse con honestidad

Tener en cuenta el tiempo de viaje. Si se encuentran a más de una hora posiblemente necesiten ser informados directamente para evitar que los familiares se apresuren a estar con sus seres queridos. Si el viaje implica trasladarse desde el interior / exterior, es necesario conocer que el paciente ya ha muerto antes de embarcarse.

2. Comunicando las noticias

Ya sea que la intención sea decirlo o no, el profesional debe estar preparado para una llamada potencialmente larga y emocionalmente agotadora, con posibles llamadas posteriores. La llamada debe hacerse en privado, sin posibilidad de interrupción por pitidos, colegas, pacientes o familiares.

Expresión de advertencia

Es un comentario utilizado para alertar al destinatario sobre la seriedad de lo que está por decirse. La gravedad de la situación debe comunicarse desde el inicio para ayudar al receptor a prepararse para las noticias que están por venir. El momento de la llamada en sí, el tono de voz utilizado y la falta de sutilezas sociales ayudarán a alertar al destinatario de que está a punto de escuchar algo importante.

Comunicación telefónica

Al comienzo de la llamada:

1. Indicar quién es usted, desde dónde llama, aclarar la identidad de la persona contactada y si se ha reunido / hablado con esa persona anteriormente y cuándo.

2. Cuando llame a un teléfono móvil, verifique si es apropiado dar las noticias. Si no, por ejemplo, como resultado de conducir / ubicación / estar en una reunión, sugiera que la persona se mude a un lugar seguro y privado y acuerde una hora para volver a llamar.
3. Saber si la persona está sola en ese momento (sí hay un final repentino de la conversación, ayudará a decidir si necesita ponerse en contacto con alguien más).
4. Comience por reconocer la dificultad de tener la conversación por teléfono ya que esto reducirá su impacto negativo y servirá como advertencia, junto con los controles realizados y el momento
5. Puede ser útil reconocer el último contacto hecho con el paciente antes de declarar formalmente que está a punto de dar malas noticias, por ejemplo: *"Sé que hablaste con tu esposa hace solo un par de horas, pero lamento decir que tengo malas noticias sobre ella"*.

Cuando se sienten ansiosas, las personas tienden a hablar más rápido de lo normal. Por lo tanto, el profesional debe disminuir la velocidad intencionalmente de su discurso, permitiendo al destinatario registrar la importancia de la conversación y escuchar claramente qué se le dice

- Si se le pregunta si la persona ha muerto, responda directamente. Es importante que la palabra "muerto" se use incluso si el destinatario usa otros eufemismos como *"falleció"*, para evitar malentendidos
- Si no se le pregunta, una breve descripción narrativa simple es útil para desarrollar lo que sucedió: *"Ella se despertó con un repentino dolor en el pecho, avisaron a los médicos, su corazón dejó de latir, tratamos de resucitarla por un tiempo pero no tuvimos éxito, lamento decirle que ha muerto"*

Los parientes siempre recordarán la forma en que se les transmitió la noticia de la muerte de un ser querido. La forma en que se dio la noticia y las acciones posteriores pueden influir en el proceso de duelo.

3. Manejando las emociones

El primer paso para responder, es escuchar de manera efectiva. El profesional necesita distinguir sus propias emociones (lidiar con la muerte, hacer la llamada, la respuesta esperada) de aquellas de la persona contactada. Esto permite que el profesional escuche lo que realmente se está diciendo y reconozca la emoción detrás de esto para darle legitimidad y demostrar su apoyo.

La respuesta más probable a las malas noticias es el shock y esto puede expresarse como:

- **Sensación de irrealidad sobre la pérdida:** ayude al familiar a asimilar la pérdida. Deben usarse palabras claras, evitando eufemismos.
- **Exacerbaciones de los sentimientos de culpa:** permitir la expresión de estos sentimientos (por ejemplo, declaraciones "si por lo menos...") y ayudar a la familia a probarlos considerando juntos qué diferencia podrían haber hecho sus acciones.
- **La necesidad de culpar:** el deseo de retribución puede ser una defensa contra la realidad y el dolor de la pérdida. El profesional puede necesitar estar preparado para absorber en lugar de desviar la ira expresando tristeza por su pérdida, ofreciendo

aclarar lo que sucedió o reiterando que se hizo todo lo posible. Es importante no ponerse a la defensiva.

- **Dar participación a las autoridades médicas y legales:** La familia puede querer presentar una queja. La documentación precisa de todo lo que ha ocurrido ayudará. Esté preparado para proporcionar información sobre los procesos involucrados.
- **Una mayor sensación de impotencia:** se puede ayudar a la familia a tomar cierto control sobre lo que quieren hacer, trabajando por ejemplo para mantener el cuerpo en la sala hasta que llegue la familia, o guiando a la familia con respecto a lo que está permitido al decir *"habla con él "o" toma todo el tiempo que quieras "*
- **Asuntos pendientes:** la oportunidad de pasar algún tiempo con el difunto poco después de la muerte puede ayudar con cualquier problema inmediato, como pedir perdón.
- **Una mayor necesidad de comprensión:** prepárate para repetir lo que ha ocurrido con la frecuencia que sea necesaria.

Ejemplos de respuestas:

- Si la persona que está al otro lado del teléfono está llorando o gritando en respuesta a las noticias, podría usar una afirmación como *"Reconozco que es muy angustiante escuchar estas noticias, particularmente por teléfono"*.
- Una respuesta a una persona que repetidamente dice *"no es cierto, no puede ser"* podría ser *"entiendo que sea muy difícil para usted asimilar esto, especialmente porque parecía estar progresando tanto"*.
- Para alguien que se queda muy callado o dice *"gracias por avisarme"* una respuesta como *"Parece que esta noticia te ha sorprendido. ¿Quiéres que te ayude a pensar en lo que quieres hacer a continuación?"*, podría ayudar.
- Si la persona está llorosa, y particularmente si está sola, ofrezca permanecer en la línea por un tiempo, pero no trate de mantenerla hablando si está ansiosa por ir.

Es importante que el profesional utilice palabras con las que se sienta cómodo y que responda directamente a lo que se escucha.

Silencio

El silencio en el teléfono puede ser difícil de manejar, especialmente después de dar malas noticias. Reflexionar hacia atrás puede ayudar a romper el silencio. *"Parece que esto es demasiado para ti"*.

Si hay preocupación por la salud de la persona (ej: silencio prolongado, sin respuesta cuando habla con el destinatario, falta de aliento), infórmele que va a comunicarse con otro familiar o con los servicios de emergencia para solicitarle una ambulancia. La respuesta de la persona a ese plan lo ayudará a determinar si hacer esto es apropiado.

Permitir que la persona se aflija, es una oportunidad para comenzar el proceso normal de duelo y no debe perderse.

4. Planificando el siguiente paso

Esta es una parte crucial. Ayuda a que las personas que reciben las noticias se centren y retomen el control de una situación que los abruma.

Es responsabilidad de la persona que realiza la llamada ayudar al destinatario a hacer planes para los próximos minutos y horas.

- Por ejemplo, ofrecer contactar a otro pariente en su nombre puede ser útil, pero esté preparado para ser paciente mientras la persona encuentra un número de teléfono, asegurándoles que cualquier confusión que estén sintiendo es normal. Para esto, ya tener otros números en la historia clínica es muy útil.
- Puede querer algún tiempo para considerar la situación y esperar a otros miembros de la familia y viajar juntos más tarde. Deben conocer que al llegar, podrían ya no encontrar a su familiar en la habitación, ya que deben trasladarlo a otro lugar del hospital. Igualmente asegúreles que está bien tomar esta decisión.
- Si el familiar concurrirá al hospital, indique el nombre de la persona que se reunirá con ellos (idealmente quien hace la llamada) y asegúrese de que alguien esté listo para recibirlos cuando lleguen. Un registro preciso y detallado del tiempo de la(s) llamada(s), lo que se dijo a quién y los planes realizados son importantes, ya que algunos familiares pueden desear aclarar ciertos problemas.

Cuidarse

Brindar apoyo a las familias después de una muerte súbita lleva mucho tiempo y es emocionalmente exigente.

Los profesionales deberían tener la oportunidad de:

- Escuchar a colegas que hacen esas llamadas y luego revisar las habilidades utilizadas, las fortalezas y debilidades de la llamada.
- Hablar sobre el tema en una reunión con colegas para que los sentimientos y pensamientos puedan surgir en un momento en que exista tiempo para considerar y reflexionar lo que ha sucedido y apoyarse mutuamente.
- Identificar una fuente de apoyo con la que se sienten cómodos. El personal superior debe asumir la responsabilidad de garantizar que esto ocurra

No es sorprendente que los profesionales sean reacios a entablar conversaciones tan desafiantes emocionalmente. La evidencia sugiere que las habilidades de comunicación no necesariamente mejoran sólo con la experiencia, sino que pueden mejorar con la capacitación.