



## LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES ESPECÍFICAS COVID-19

### Guía de Orientaciones para profesionales de la salud

Es probable que muchos profesionales nos enfrentemos a situaciones complejas y difíciles y podamos sentirnos poco preparados. Surgirán situaciones específicas de la pandemia COVID 19 y conversaciones que nunca habríamos esperado o querido tener.

La manera en la que comuniquemos será clave para que el paciente o la familia se sientan acompañados y seguros con el equipo asistencial. En el contexto de la pandemia es probable que exista falta de tiempo, falta de espacio o de un lugar más privado. También notaremos que las medidas de protección son barreras para la comunicación no verbal, tan importante para confortar a quien está recibiendo la noticia.

### ¿Para Quién?

Para profesionales de la salud de cualquier lugar: son tiempos sin precedentes. No existe una hoja de ruta. Estamos enfrentándonos a conversaciones que nunca habríamos esperado o querido tener.

### ¿Por qué creamos esta guía?

La guía fue desarrollada en Seattle Washington donde la epidemia del Covid 19 es muy fuerte y donde hemos tenido pacientes que mueren, y no todos eran ancianos. Nuestros colegas están enfermos también. Por todo el país, estamos recibiendo llamadas y preocupaciones sobre cómo afrontar esta situación. **En Guatemala y Latinoamérica** la situación no parece ser diferente y es muy probable que debamos solventar estas situaciones críticas con nuestros pacientes y sus familias.

Nos estamos dando cuenta de que nuestro deber profesional podría poner en riesgo a las personas que queremos en casa. Peor, estamos viendo cómo esto podría convertirse en un tsunami. Como lo que está sucediendo en Italia. Es difícil ignorarlo. No es algo que podemos dejar en el trabajo.

Pero también hay otra cara de esto. Nuestros colegas están ahí. Están dando pasos para apoyarse entre ellos de maneras inesperadas y preciosas. Juntos podemos ser más grandes. Y podremos sobrepasar esta etapa por esto con nuestra empatía, compasión y sentido del servicio.

## ¿Qué hay en esta guía?

Pretendemos ofrecer consejos prácticos sobre cómo hablar de algunos temas difíciles relacionados con el COVID-19. Basados en nuestra experiencia estudiando y enseñando comunicación durante dos décadas. Hemos buscado en nuestras redes para compartir los retos y combinarlos con los consejos de algunos de los mejores médicos que conocemos. La guía presenta una serie de preguntas o situaciones y la orientación que podemos proporcionar esta al lado.

### Exámenes diagnósticos

### Cuando alguien está preocupado por una posible infección

<b>Lo que dicen</b>	<b>Lo que puedes contestar</b>
<i>¿Por qué no hacen pruebas a todos?</i>	No tenemos suficientes pruebas para todos. Desearía que esta situación fuera diferente.
<i>¿Por qué tardan tanto en dar los resultados?</i>	El laboratorio va tan rápido como puede. <b>Sé que es difícil esperar.</b>
<i>¿Por qué a otras personas les hacen los exámenes más rápido?</i>	Desconozco los detalles, pero puedo decirle que estamos en un momento diferente. <b>La situación está cambiando tan rápidamente que lo que hacíamos hace una semana no es lo que hacemos hoy.</b>

### Triage

### Cuando decides dónde tiene que ir el paciente

<b>Lo que dicen</b>	<b>Lo que puedes contestar</b>
<i>¿Por qué no voy al hospital y ya está?</i>	Nuestra principal preocupación es su seguridad. Estamos intentando organizar cómo vienen los pacientes. Son las disposiciones que tenemos en este momento.
<i>¿Por qué me tienen fuera del hospital y tengo que estar en la casa?</i>	<b>Me imagino que está preocupado y quiere el mejor cuidado posible.</b> En este momento el hospital se ha convertido en un lugar de riesgo, salvo que realmente lo necesite. <b>Lo más seguro para usted es...quedarse en casa con su familia</b>

**Ingreso al hospital****Cuando el paciente necesita ingreso hospitalario o a intensivo**

<b>Lo que dicen</b>	<b>Lo que puedes contestar</b>
¿Esto quiere decir que tengo COVID19?	Necesitaremos hacerle la prueba y sabremos el resultado en algunas horas <b>Es normal sentirse nervioso mientras está esperando los resultados, por ello lo mejor es que intente hacer cosas que le ayuden a estar distraído.</b>
¿Qué tan malo es esto?	De la información que tenemos ahora y de mi examen médico, su situación es lo suficientemente seria como para tener que estar en el hospital. <b>Sabremos más en las próximas 24 horas y le mantendremos informado.</b>
¿Se va a salvar mi abuelo?	<b>Imagino que está asustado.</b> Lo que puedo decirle es que como tiene 80 años y además tiene otras enfermedades, <b>es muy posible que no pueda salvarse si no está en el hospital. Sinceramente... es muy pronto para hablar con seguridad.</b>
¿Me está diciendo que nadie puede visitarme?	<b>Sé que es duro no tener visitas.</b> El riesgo de expandir el virus es tan alto, que siento decirle que no podemos permitir visitas. <b>Tendrían mucho riesgo si entran en el hospital.</b> Desearía que las cosas fueran diferentes.
¿Cómo es posible que no me dejen entrar a visitar a mi familiar?	El riesgo de expandir el virus es tan alto que siento decirle que no podemos permitir visitas. Podemos ayudarle a estar en contacto electrónicamente. <b>Desearía poderle permitir que visitara a su familiar, porque sé que es muy importante para ustedes, pero no es posible ahora.</b>

**Consejería****Cuando el afrontamiento necesita un empuje o las emociones surgen**

<b>Lo que dicen</b>	<b>Lo que puedes contestar</b>
Estoy asustado.	Es una situación muy dura. <b>Creo que cualquiera estaría asustado.</b> ¿Qué le asusta en este momento?, ¿quiere que platiquemos un poco más de esto?
Necesito algo de esperanza.	Hábleme un poco de sus esperanzas, de lo que espera. <b>Me gustaría entenderle mejor.</b>
¡Son incompetentes!	Veo que está descontento con la situación. <b>Quiero hacer todo lo que esté en mi mano para mejorar las cosas.</b> ¿Qué podría hacer para ayudarle?
Quiero hablar con su jefe.	Veo que está frustrado. <b>Le pediré a mi jefe que venga en cuanto pueda. Pero me imagino que le vendrá después ya que que está atendiendo a muchas cosas a la vez en este momento.</b>
¿Tengo que despedirme?	Desearía que no fuera el caso, pero me preocupa que el tiempo pueda ser corto. ¿Le preocupa algo en este momento?

**Decisiones****Cuando las cosas no van bien, metas de cuidado**

<b>Lo que dicen</b>	<b>Lo que puedes contestar</b>
<i>Quiero todo lo que sea posible, quiero vivir.</i>	Estamos haciendo todo lo que podemos. Es una situación dura. ¿Podemos ir un paso atrás por un momento para saber un poco más de usted? <b>¿Qué debería saber de usted para hacer mejor mi trabajo al cuidarle?</b>
<i>Pienso que mi padre no hubiera querido esto.</i>	Bien, veamos un poco y hablemos sobre qué hubiera querido él. ¿Me puede decir qué consideraba él como lo más importante en su vida? <b>¿Qué era lo más significativo para él, que le daba sentido a su vida?</b>
<i>No quiero acabar siendo un vegetal o conectado a una máquina.</i>	Le agradezco que comparta esto con nosotros. Es muy importante para mí saber esto. <b>¿Me puede hablar un poco más de esto y explicarme qué me quiere decir con esto?</b>
<i>No estoy seguro de lo que quería mi abuelo. Nunca hablamos sobre algo así.</i>	Muchas personas se encuentran en la misma situación que la suya. Es una situación dura para la que no estamos preparados. Para ser sincero, dada su condición general en este momento, si necesitamos ponerle un ventilador o darle reanimación él no lo resistiría. Las posibilidades están en su contra. <b>Mi recomendación es que aceptemos que no vivirá mucho más y que le dejemos fallecer en paz y con tranquilidad. Sé que esto es duro de escuchar. ¿Qué le parece?</b>

**Recursos****Cuando las limitaciones te fuerzan a elegir en base a nuestros recursos**

<b>Lo que dicen</b>	<b>Lo que puedes contestar</b>
<i>¿Por qué mi abuela de 80 años no puede ir al intensivo?</i>	<b>Se trata de una situación extraordinaria. Estamos intentando usar los recursos de una manera justa para todos.</b> La situación de su abuela no cumple los criterios para ingresar en intensivo en este momento. Desearía que las cosas fueran diferentes.
<i>¿Yo no debería estar en el intensivo?</i>	Su situación no cumple los criterios para intensivo en este momento. El hospital está siguiendo una reglas especiales sobre el intensivo porque estamos intentando usar los recursos de una manera justa para todos. <b>Si esto hubiera sucedido hace un año quizás podríamos estar tomando otra decisión. Pero se trata de una situación especial.</b> Desearía que tuviéramos más recursos.

<p><i>¡Mi abuela necesita ingresar al intensivo o va a fallecer</i></p>	<p>Sé que es una situación que asusta y yo también estoy preocupado por su abuela. <b><i>Este virus es tan dañino que incluso si la pudiéramos trasladar al intensivo, no estoy seguro de que pudiera salir adelante.</i></b> Necesitamos estar preparados para lo peor, podría fallecer. Haremos todo lo que podamos por ella.</p>
<p><i>¿La está discriminando sólo porque es una anciana?</i></p>	<p>No. <b><i>Estamos usando unos protocolos que han desarrollado personas de salud pública para prepararse para un evento como este- aquí no se discrimina a nadie.</i></b> Estos protocolos se vienen desarrollando desde hace años, no son de ayer. Sé que es duro escuchar esto.</p>
<p><i>Nos está tratando de manera discriminada por nuestra cultura/procedencia/color de piel? ...</i></p>	<p><b><i>Puedo imaginar que ha tenido experiencias negativas en el pasado por este motivo por el simple hecho de ser quien es.</i></b> Eso no es justo y desearía que las cosas hubieran sido diferentes. La situación hoy es que nuestros recursos médicos se han limitado y estamos usando protocolos que se han desarrollado en este contexto. En la elaboración de los protocolos han participado personas de todo tipo y condición, intentando así ser justos. Nosotros tampoco queremos que se trate diferente a nadie por su cultura/procedencia/color de la piel.</p>
<p><i>Suena como que están cortando la salud</i></p>	<p>Lo que estamos intentando hacer es extender nuestros recursos de la mejor manera posible. <b><i>Es un tiempo en el que desearía que tuviéramos más para cada persona que hay en este hospital.</i></b></p>
<p><i>Estás jugando a ser Dios. No puedes hacer eso.</i></p>	<p>Lo siento. No quisiera que tuviera esa sensación. Soy un simple profesional intentando hacer lo mejor que puedo. <b><i>En la ciudad/región/país, todos los hospitales están trabajando en conjunto para intentar usar esos recursos de una manera justa para todos. Soy consciente de que no tenemos suficiente.</i></b> Desearía que tuviéramos más. Por favor entienda que estamos trabajando todos todo lo que podemos.</p>
<p><i>¿No pueden conseguir 15 ventiladores más de algún otro sitio?</i></p>	<p>Ahora mismo el hospital está trabajando por encima de su capacidad. Para nosotros no es posible aumentar nuestra capacidad. <b><i>Y entiendo que es algo terrible de escuchar.</i></b></p>

\*Para esta tabla que aparece a continuación se puede consultar además el protocolo más detallado de cuidados del profesional

### Anticipación

### Cuando te preocupas sobre lo que puede pasar

Lo que temes	Lo que puedes hacer
<i>El hijo del paciente se va a enojar mucho.</i>	Antes de entrar en la habitación, dedica un momento para agarrar aire. <b>¿Por qué está enojado?</b> ¿Por amor, responsabilidad, por miedo?
<i>No sé cómo explicar a esta linda anciana que no la voy a llevar al intensivo y que va a fallecer</i>	<b>Recuerda lo que SÍ que puedes hacer:</b> Puedes escuchar lo que le preocupa, le puedes explicar lo que sucede, le puedes ayudar a prepararse, puedes estar presente. Eso es un regalo para ella y para tí.
<i>He estado trabajando todo el día con personas infectadas y estoy preocupado por si podría pasárselo a las personas a las que más quiero.</i>	Hable con ellos sobre lo que te preocupa. Pueden decidir juntos qué es lo mejor. No hay respuestas sencillas. Pero <b>las preocupaciones son más fáciles de llevar cuando las compartes.</b>
<i>Tengo miedo de sobrecargarme, estoy perdiendo el corazón.</i>	¿Puede buscar algún momento del día en el que conectes con alguien, compartas algo o disfrutes con algo? <b>Es posible encontrar pequeños tiempos de paz incluso dentro de la crisis.</b>
<i>Me preocupa estar tan ocupado que no sea capaz de hacer lo que realmente es lo mejor para mis pacientes.</i>	Chequee su propio estado emocional, incluso si sólo tienes un momento. Si un extremo es estar fatal o derrumbado y el otro es sentirse fuerte, ¿Dónde estoy en este momento? <b>Recuerda que sea cual sea tu estado, estos sentimientos son inherentes a nuestra condición humana.</b> Intenta aceptarlos, no empujarlos fuera y luego decide qué necesita.

### Duelo

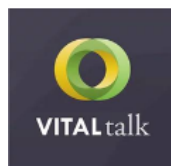
### Cuando fallece un paciente

Lo que estoy pensando	Lo que puedes hacer
<i>Debería haber sido capaz de salvar a esta persona.</i>	Pregúntese: <b>¿Me estoy juzgando a mí mismo?</b> ¿Podría ir un paso atrás e intentar ver cómo me siento? Quizás es tristeza o frustración o justo cansancio. Estos sentimientos son normales. Y este momento es claramente diferente y excepcional. Estamos viviendo una situación única.
<i>Dios mío no puedo creer que no tengamos los equipos necesarios/ ¿Cómo piensa esta persona esto de mí?/ ¿Por qué todo lo que hago parece como que me explota?</i>	Pregúntese: <b>¿estoy empeorando la situación?</b> ¿Puede esto tener que ver con algo diferente? Como: qué situación más triste, qué sentimientos de impotencia tengo o qué insignificantes parecen nuestro esfuerzos. En estas condiciones es lógico tener este tipo de pensamientos. Pero no deberíamos permitir que nos ahoguen. Podemos darnos cuenta de ellos, sentirlos y

	¿quizás compartirlos? Y luego pregúntate a si mismo: ¿Puedo estar menos a la defensiva, en una situación algo más equilibrada mientras paso a lo siguiente?
--	--

**Notificar****Cuando estás informando por teléfono**

Lo que te Dicen	Lo que tú puedes decir
Sí, soy su hija, estoy a 5 horas de distancia.	Tengo algo grave de lo que hablar con usted. ¿Está en un lugar en el que pueda hablar?
¿Qué pasa? ¿Ha sucedido algo?	Le llamo en relación a su papa. Acaba de fallecer por coronavirus.
[Llora]	Lo siento mucho. Siento mucho su pérdida. Estoy aquí si necesita algo. En que pueda apoyarle [Silencio] [Si sientes que debes decir algo: "Tómese su tiempo. Estoy aquí".]
Sabía que esto llegaba, pero no había sido consciente de que podía ser tan rápido.	Me puedo imaginar lo impactante que es esto. Es triste. Como podemos apoyarle? [Silencio] [Esperar a que ellos vuelvan a hablar]

**Agradecimientos a**

Patrick Archimbault MD  
Bob Arnold MD  
Darren Beachy MTS  
Yvan Beaussant MD  
Colleen Christmas MD  
Randy Curtis MD MPH  
James Fausto MD

Lyle Fettig MD  
Jonathan Fischer MD  
Michael Fratkin MD  
Christina Gerlach MD  
Marian Grant DNP  
Margaret Isaac MD  
Josh Lakin MD

Nick Mark MD  
Susan Merel MD  
Tona McGuire PhD  
Kathryn Pollak PhD  
James Tulsy MD  
Vicki Sakata MD  
The John A. Hartford Foundation  
Cambia Health Foundation

**Traducción y Adaptación Dr. Víctor Samayo M.  
Guatemala**