

Módulo 6: Comunicación

Material didáctico suplementario/Índice de las actividades de la sesión de capacitación

Cuadro 1	Protocolo de seis pasos para anunciar las malas noticias	M6-37
Ilustración 1	Ejercicio para solicitar que se establezcan los objetivos del final de la vida	M6-38
Ilustración 2	Preguntas para hacer al paciente y a la familia para que se establezcan los objetivos del final de la vida	M6-39
Ilustración 3	Recomendaciones para llevar a cabo una reunión familiar	M6-41

Módulo 6: Comunicación

Material didáctico suplementario/Actividades de la sesión de capacitación

Módulo 6

Cuadro 1: Protocolo de seis pasos para anunciar las malas noticias

1. Comprender correctamente el contexto físico.
2. Saber cuánto sabe o sospecha el paciente.
 - El contenido objetivo de las declaraciones del paciente.
 - El estilo de las declaraciones del paciente.
 - El contenido emocional de las declaraciones del paciente.
3. Averiguar cuánto desea saber el paciente.
4. Cómo compartir la información médica.
 - Alineamiento (usar las palabras del paciente y sus conocimientos actuales).
 - Educar.
 - Dar la información de a poco.
 - Hablar con el vocabulario común de todos los días (no usar la jerga médica).
 - Verificar con frecuencia la recepción. (Verificar que el mensaje esté siendo recibido.)
 - Reforzar la información con frecuencia.
 - Combinar las inquietudes y ansiedades con las del paciente.
5. Responder a los sentimientos del paciente.
6. Planificar y resumir.
 - Identificar las estrategias para enfrentar las cosas que tiene el paciente y reforzarlas.
 - Identificar otras fuentes de apoyo para el paciente.

Una adaptación de:

Buckman, R. (1998). Communication in palliative care: A practical guide. In D. Doyle, G. W. C. Hanks, & N. MacDonald (Eds.), *Oxford textbook of palliative medicine* (2nd ed, pp. 141-156). New York, NY: Oxford University Press. Reimpreso con autorización.

Módulo 6

Ilustración 1: Ejercicio para que se establezcan los objetivos del final de la vida (30 minutos)

Este ejercicio tiene la finalidad de que los participantes se concentren en la importancia de la comunicación con los pacientes y las familias dado que les ayuda a definir qué es lo importante para ellos en este momento de sus vidas. Ayuda a clarificar sus valores y objetivos para el final de la vida que guiarán el plan de atención médica interdisciplinaria.

1. **Arme tríadas:** El profesional de atención médica, el paciente, un observador
8 minutos

Todos los participantes: Lea las “Preguntas para establecer los objetivos” (Mód. 6, Ilustración 2) y hable sobre qué preguntas serían más útiles para ellos si estuvieran en el lugar del paciente y en el del profesional de atención médica que hace las preguntas.

2. **Juego de roles:** Pídales a los participantes que hagan un juego de roles de esta conversación en las tríadas antes mencionadas. Dígales que a final habrá un momento para hablar y analizar el resultado de estas conversaciones.
8 minutos

Profesional de atención médica: Arme un diálogo con las “Preguntas para establecer los objetivos” o preguntas similares para ayudar al paciente a identificar lo que es importante para sí mismo en este momento de su vida. Su paciente tiene conciencia de su expectativa de vida limitada.

Paciente: Usted es un paciente que tiene conciencia de su expectativa de vida limitada y está empezando a considerar lo que usted querría que sucediese durante este momento limitado de su vida. Entable un diálogo con el profesional de atención médica.

Observador: Observe la comunicación verbal y no verbal entre el profesional de atención médica y el paciente. Esté preparado para describir la calidad y los resultados del diálogo.

3. **Análisis grupal:** Promueva el análisis grupal para el tema de la calidad y la intensidad de este diálogo. Señale cómo el inicio del diálogo puede ayudar a los pacientes y sus familias a identificar lo que es importante para ellos y de qué modo nosotros, como profesionales de la atención médica, podemos dirigir nuestra atención médica de acuerdo con lo que los pacientes hayan comunicado.
10 minutos

Preguntas para facilitar el análisis grupal.

Paciente: ¿Cómo se sintió al responder estas preguntas? ¿Le ayudaron a concentrarse en sus prioridades o a comunicarlas?

Observador: Analice la calidad de la comunicación y tenga en cuenta la comunicación verbal y no verbal entre el profesional de atención médica y el paciente.

Profesional de atención médica: ¿Qué sintió usted cuando participó en este diálogo?

Fuente:

The Hospice of the Florida Suncoast, Febrero de 2001. Reimpreso con autorización.

Módulo 6

Ilustración 2: Preguntas para hacer al paciente y la familia para que se establezcan los objetivos del final de la vida

¿Son estas preguntas parte de su evaluación?

- ¿Cuál es su mayor preocupación con respecto a su enfermedad?
- ¿Cómo siente usted que está funcionando el tratamiento?
- ¿Qué ha sido lo más difícil para usted con respecto a esta enfermedad?
- ¿Cuáles son sus esperanzas con respecto al futuro?
- ¿Cuáles son sus temores con respecto al futuro?
- ¿Qué es lo más importante para usted?
- ¿Cómo quiere que los miembros de su familia le recuerden a usted?
- ¿Qué es lo que le da la mayor fuerza para enfrentar esta situación?
- ¿Qué cree usted que es lo más importante para su familia?
- ¿Cuáles son sus necesidades en este momento?
- ¿Cuáles son sus inquietudes en este momento y para el futuro?
- ¿Qué desea usted lograr o hacer?
- ¿Qué es lo que desearía poder hacer?
- ¿Cuáles son las cosas que le dan alegría/consuelo?
- ¿Qué es aquello sobre lo que usted desea mantener un control?
- ¿Qué cosas siente usted que controla? ¿Enfermedad, dolor, decisiones?
- ¿Qué sabe usted sobre su enfermedad/afección? ¿Existe algo más que usted desearía saber?
- ¿Cómo se siente con respecto a sus tratamientos (medicamentos, radioterapia, quimioterapia, orden de no resucitar)?
- Si usted tiene dolor ¿Cuál sería para usted un nivel aceptable de dolor en una escala del 0 al 10?
- ¿Qué actividades, por ejemplo la música, el arte, la lectura, los masajes, el contacto físico (toques) le brindan paz o consuelo?
- ¿Cuáles son las relaciones más importantes de su vida?

- ¿Hay alguien a quien quisiera ver o visitar o con quien deseara hablar?
- ¿De qué está orgulloso usted? ¿Cuáles son sus mayores logros?
- ¿Cómo y dónde desea usted vivir por el resto de su vida?
- ¿Dónde (entorno) se siente usted más cómodo?
- ¿Cuáles son sus esperanzas?
- ¿Qué prácticas espirituales o religiosas le brindan consuelo?
- ¿Es importante para usted la paz espiritual? ¿Qué le ayudaría a usted a lograr la paz espiritual?

Una adaptación de:

The Hospice of the Florida Suncoast, Febrero de 2001. Reimpreso con autorización.

Módulo 6

Ilustración 3: Recomendaciones para llevar a cabo una reunión familiar

Preparación para la reunión

- Revise los temas médicos y la historia clínica.
- Coordine al equipo de atención médica.
- Analice los objetivos de la reunión con el equipo.
- Identifique al líder de la reunión entre los miembros del equipo de atención médica.
- Analice qué miembros de la familia estarán presentes.
- Busque un lugar privado y tranquilo y que tenga asientos para todos.
- Trate de reducir las distracciones: calcule el tiempo y los asientos adecuados, apague el localizador si fuera posible.

Cómo comenzar la reunión

- Presente a todos los participantes.
- Repase la situación médica.
- Establezca el objetivo general de la reunión y puede decir unas palabras similares a éstas: *“Quisiera tener la certeza en el día de hoy de que todos comprenden cómo está [el paciente] y responder a todas las preguntas que ustedes tengan”* u *“Hoy nos hemos reunido para hablar acerca de los cuidados que [el paciente] recibirá en su hogar”*.
- Esté preparado para que los objetivos de la reunión se modifiquen de acuerdo con los deseos de la familia.

Controle la comprensión de la familia

- Haga preguntas a los miembros de la familia, por ejemplo *“¿Qué le han dicho a usted acerca de la condición de [el paciente]?”*
- Después de haber escuchado a la familia, una pregunta de seguimiento útil puede ser: *“Existe algo que no esté claro y que nosotros podríamos explicar?”*.

Pídales al paciente y su familia que establezcan sus valores y objetivos

- Pídales a todos los presentes que establezcan sus objetivos, especialmente si hay perspectivas múltiples.
- Comience con una pregunta de final abierto, por ejemplo, *“Teniendo en cuenta todo lo que ha sucedido, ¿cuáles son sus esperanzas para [el paciente]?”* Luego podrían seguir sugerencias más específicas de parte de la familia: *“A veces, ir a casa es un objetivo importante para algunas personas. Otras veces, un objetivo importante puede ser ver a un determinado miembro de la familia o amigo: ¿Existen cosas de este tipo que usted imagina que son importantes para [el paciente]?”*
- Comprenda las influencias étnicas y culturales en los estilos de comunicación, las relaciones familiares, los tratamientos médicos y la atención del final de la vida con preguntas como las siguientes: *“¿Puede usted por favor ayudarme a comprender lo que necesito saber sobre las creencias y prácticas de [el paciente] para poder brindarle la mejor atención posible?”*
- Mantenga el hilo de la conversación dentro de las perspectivas del paciente. Muchas veces, esto puede ayudar a aliviar la culpa que los miembros de la familia pueden sentir con respecto a tomar decisiones. Dichas preguntas podrían ser: *“¿Qué imagina usted que [el paciente] hubiera hecho o deseado en esta situación?”* o *“Nuestro objetivo no es tanto pensar en lo que usted quisiera o no quisiera, pero tenga en cuenta el conocimiento que usted tiene acerca de [el paciente] para comprender lo que [el paciente] podría querer en esta situación”*.

Módulo 6

Ilustración 3: Recomendaciones para llevar a cabo una reunión familiar (cont.)

Cómo tratar el tema de las decisiones que se deben tomar

- Procure que se comprendan los temas.
- Averigüe si el paciente expresó sus deseos con respecto a la decisión conocida por medio de esta pregunta “¿Alguna vez [el paciente] le ha dicho lo que desea y lo que no para esta clase de situaciones?”
- Tranquilice a los miembros de la familia diciéndoles que están tomando una decisión con respecto a lo más conveniente para el paciente, que es posible que no coincida necesariamente con sus propios intereses.
- Comience con afirmaciones con final abierto y luego realice intervenciones específicas si fuera necesario.
- Ofrezca recomendaciones claras de acuerdo con los objetivos del paciente y su familia y haga sugerencias como por ejemplo: “Dada la situación médica y lo que ustedes nos han dicho sobre los objetivos de [el paciente], quisiera recomendar no continuar con la diálisis”.
- Busque el consenso siempre que sea posible y acepte la decisión que se tome o con la solicitud de más información.
- Haga resúmenes, como por ejemplo, “Parece que interpretamos que [el paciente] no quisiera continuar con la respiración artificial. ¿Estamos todos de acuerdo con que estos son sus deseos?”
- Tenga en cuenta la posibilidad de ver la decisión como “un ensayo terapéutico” o como la recomendación del equipo de atención médica que sólo requiere el consentimiento de la familia.
- Verifique que todos entiendan la decisión tomada con alguna frase como la siguiente: “Deseo comprobar que todos comprenden que hemos decidido...”

Cierre de la reunión

- Haga un breve resumen de los temas tratados.
- Pregunte si alguien tiene dudas.
- Haga algún comentario de aprecio y respeto por la familia: “Entiendo que esto debe ser muy difícil y los respeto a todos por hacer el esfuerzo de hacer lo mejor para [el paciente]” o “Deseo agradecerles a todos por estar aquí y por ayudar a tomar las decisiones difíciles”.
- Haga un plan de seguimiento claro e incluya planes para la próxima reunión familiar y cómo comunicarse con el equipo de atención médica.

Seguimiento en la reunión

- Registre la reunión en la historia clínica.
- Haga un seguimiento con respecto a la información o reevaluación acordada durante la reunión con alguna frase como la siguiente “Cuando nos reunimos por última vez usted iba a hablar con su hermano sobre nuestra reunión. ¿Cómo le fue?”

Fuente:

Rabow, M.W., Hauser, J.M., & Adams, J. (2004). Supporting family caregivers at the end of life: “They don’t know what they don’t know.” *Journal of the American Medical Association*, 291(4), 487. Reimpreso con autorización.