

COMUNICACIÓN DE MALAS NOVAS

Grupo de Trabajo de Cuidados Paliativos
da AGEFEC

Unha mala nova é:

Aquela noticia que afecta negativamente a perspectiva que o paciente ten de si mesmo e do seu futuro. Esta ten polo menos un compoñente obxectivo, a severidade da mala nova á que facemos referencia, e outro compoñente subxectivo que depende do propio paciente.



Os pacientes responden ás malas novas influenciados en gran medida polo contexto psicosocial no que viven. Os receptores de malas novas nunca esquecen onde, cando e como se lles informou.

¿COMO COMUNICAR MALAS NOVAS?

ANTES DA VISITA

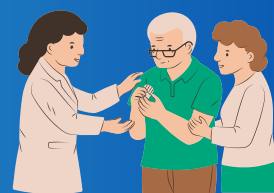
DURANTE A VISITA

DESPOIS DA VISITA

Prepara | Anticipa

Explora | Explica | Conecta

Acompaña | Apoia | Avalía



Beneficios dunha comunicación terapéutica eficaz:



- Potencia a autonomía do paciente.
- Aumenta a confianza entre o paciente e o equipo multidisciplinar.
- Reduce o estrés e os sentimentos de frustración e incerteza por parte do paciente e da familia.
- Aumenta a adherencia ao tratamento.

Abeledo Paños, Nadia; Insua Lago, Lucía; López Sánchez, Miguel Ángel;
Millán Fernández, Mariana



PROTOCOLO DE BUCKMAN E BAILE



1º paso: Preparar a entrevista e o entorno

- ❑ Reunir toda a información e **planificar** o enfoque da conversa.
- ❑ Buscar un **lugar axeitado**, sen ruídos, acolledor e íntimo.
- ❑ Acordar un **momento oportuno** para o paciente, familia e equipo, contando con tempo suficiente.
- ❑ **Averiguar** o estado anímico do paciente.

2º paso: Descubrir que sabe o paciente

- ❑ Empregar preguntas indirectas e **escoita activa**.
- ❑ Observar a **linguaxe non verbal** do paciente.
- ❑ Averiguar que se lle explicou ata o momento para non caer en **contradicións** ou malentendidos.
 - *Que se lle dixo do seu problema ata agora?*
 - *Por que cre que lle fixeron todas estas probas?*
 - *Está preocupado polo que lle está pasando?*



3º paso: Recoñecer e explorar canto quere saber

- ❑ **Concordar** o que imos dicir co que quere saber o paciente.
- ❑ Se non quere saber nada, **ofrecer dispoñibilidade** para cando o queira ou o necesite.
- ❑ Indagar no **nivel sociocultural** do paciente e a familia; as súas preferencias, expectativas, medos e crenzas.
 - *Que quere saber sobre a súa enfermidade?*
 - *Gustaríalle coñecer os detalles do seu proceso?*
 - *Hai alguén a quen preferiría que lle contáramos a súa evolución?*



4º paso: Comunicar/Compartir a información

- ❑ Partir da información que **coñece o paciente**.
 - ❑ Empregar unha **linguaxe sinxela**, clara e adaptada.
 - ❑ Informar en **pequenas doses** para que teña tempo de asimilar.
 - ❑ Información **realista**, sen minimizar nin maximizar a situación.
- Frases introductorias para as malas novas:
- *Sinto dicirlle que non teño novas moi boas...*
 - *Gustaríame non ter que dicirlle isto, pero...*



5º paso: Acoller/Responder as reaccións e sentimentos

- ❑ Resposta empática:
 - **Recoñecer emocións** -> Que o paciente as verbalice -> **Empatizar** -> **Actitude cercana** -> **Aporbar sentimentos** -> **Responder a eles**.
 - ❑ Pode haber **estouros emocionais**, enfado, incredulidade, shock ou rabia.
 - ❑ Se hai silencio, preguntar:
 - *Que sente? Como se atopa?*
- Non se debe:**
- Restar importancia a algo que para o paciente si a ten.
 - Contraargumentar contando a nosa propia experiencia.



6º paso: Diseñar un plan terapéutico e de coidados

- ❑ Amosar proximidade, **ser realista** e establecer obxectivos alcanzables
- ❑ Importante **falar do que se pode facer**, e non só do que non se pode.
- ❑ Sempre ter en conta a **opinión do paciente e dos familiares**.
- ❑ **Explicar** e xustificar as probas e tratamentos.
- ❑ Intentar facer unha **cronoloxía do plan terapéutico** e de coidados.
- ❑ Ofrecer **dispoñibilidade** e, se é posible, alternativas.
- ❑ **Resumo final**:
 - Recalcar o **acompañamento** e a dispoñibilidade do equipo terapéutico.
 - Pódese designar a un membro como **referente** para a comunicación.



7º paso: Recoñecer o efecto da comunicación no profesional

- ❑ **Recoñecer os sentimentos** que provocou a situación e a conversa.
- ❑ Buscar **puntos de mellora** para situacións semellantes no futuro.
- ❑ Reducir o risco de "**burn out**" identificando e afrontando os posibles sentimentos negativos que poidamos ter.
- ❑ Coñecer as nosas **fortalezas e debilidades**.

