



CIETSGe
Centro de Investigación y Estudios de
Trabajo Social en Gerontología



dgapa

Dirección General de Asuntos
del Personal Académico

Universidad Nacional Autónoma de México
Escuela Nacional de Trabajo Social
Centro de Investigación y Estudios de Trabajo Social en
Gerontología

2° Seminario internacional y multidisciplinario de los cuidados paliativos y tanatología para la atención de personas con pronóstico corto de vida y sus familias.

Cómo comunicar las “malas noticias”

Lic. Brandon Dane Hinojosa Delgadillo

Universidad Estatal del Valle de Toluca

“Nadie aprecia al mensajero que le trae malas noticias”

Sófocles

¿En la práctica profesional has tenido la experiencia de dar una mala noticia?

¿Cómo lo hiciste?


¿Cómo he recibido una mala noticia en algún momento de mi vida ?



CONTENIDO

1. Introducción
2. ¿Qué son las malas noticias?
3. Condiciones básicas antes de dar una mala noticia
4. Protocolo de Buckman (seis pasos para dar las malas noticias)
5. Acciones prácticas para comunicar o no las malas noticias
6. Conclusiones
7. Referencias

INTRODUCCIÓN



Todos los seres humanos recibimos noticias a lo largo de nuestra vida que pueden ser agradables y otras que no lo son tanto.

Ser portador de esa información o ser receptor de esta, será una circunstancia del ser humano en lo profesional, personal y familiar.



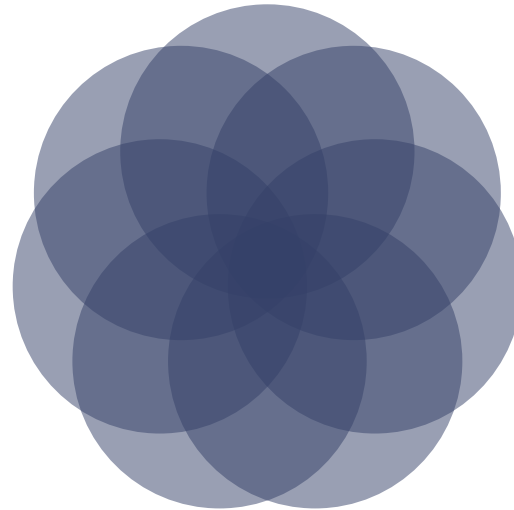
INTRODUCCIÓN



Cuando tienes que dar una mala noticia como profesional de salud te preguntas:

¿Y si no me cree?

¿Y si mejor alguien más se lo dice?



¿Qué le digo?

¿Por dónde empiezo?

¿Cómo se lo digo?

¿QUÉ SON LAS MALAS NOTICIAS?

Aquella que altera o cambia la perspectiva del paciente y su familia de manera drástica y negativa; causa alteración emocional de forma adversa o grave, y afecta su visión futura.



(Ramírez y Ramírez, 2015)

Hay un día en la vida de todos que decide un destino.

Ese día se abre una puerta y se cierran todas las demás.

A veces es una desgracia, una muerte, un dolor.

De un instante a otro, pasa algo que descompone nuestra visión del mundo.

Nos volvemos diferentes y dejamos de ser los de antes.



¿Por qué es tan difícil dar las malas noticias?



TEMORES AL DAR UNA MALA NOTICIA



(Castillo, 2013)

CONDICIONES BÁSICAS ANTES DE DAR UNA MALA NOTICIA

1. Contar con una evaluación completa y fidedigna de la gravedad y el pronóstico de la enfermedad.
2. Tener presente la idiosincrasia de cada paciente.
3. Buscar el apoyo de la familia del paciente, brindándoles esperanza sin llegar a mentir.
4. Valorar la relación médico-paciente.

PROTOCOLO DE BUCKMAN (SEIS PASOS PARA DAR LAS MALAS NOTICIAS)

1. Preparación personal.

Revisar historia clínica, seguridad del diagnóstico, llevarla al lugar de la entrevista.

Espacio privado para brindar la información.

Presencia de alguien más para la persona que recibirá la noticia.

Valorar el estado emocional del paciente.



(León y Huarcaya, 2019)

PROTOCOLO DE BUCKMAN (SEIS PASOS PARA DAR LAS MALAS NOTICIAS)



2. Percepción del paciente.

Consultar al paciente sobre su enfermedad o preocupaciones

**¿Qué piensa usted sobre su dolor en el abdomen?
¿Qué le han dicho sobre su enfermedad?
¿Cree usted que esto es muy grave?**

Si el paciente no desea hablar nos está comunicando su grado de malestar.

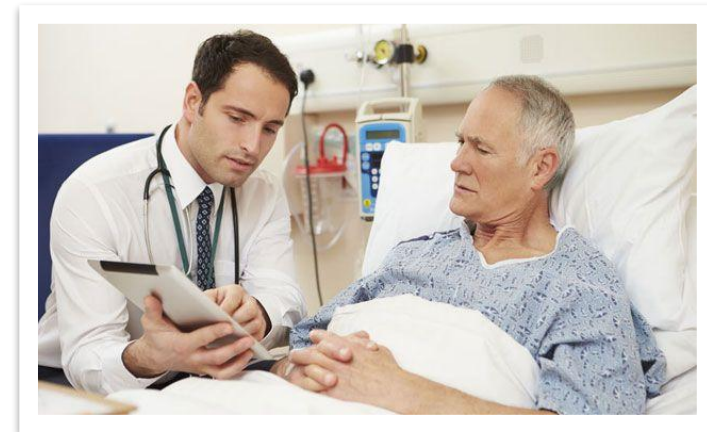
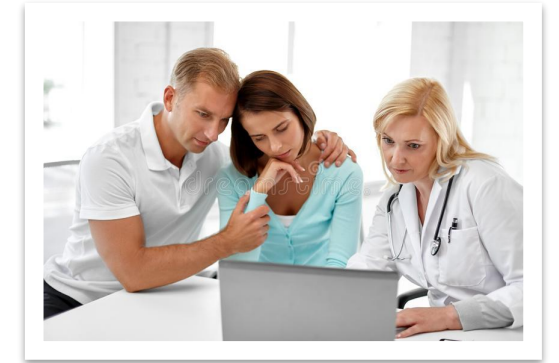
PROTOCOLO DE BUCKMAN (SEIS PASOS PARA DAR LAS MALAS NOTICIAS)

3. Reconociendo qué y cuánto quiere saber.

Encontrar un equilibrio entre lo que queremos decirle al paciente y lo que él desea saber.

Preguntar: ¿Quisiera usted saber todos los detalles de su enfermedad? ¿Preferiría usted que converse de su enfermedad con algún familiar?

Recordarles que la información estará disponible.



PROTOCOLO DE BUCKMAN (SEIS PASOS PARA DAR LAS MALAS NOTICIAS)



4. Compartir la información.

Dar la mala noticia si el paciente lo solicita, sino procedemos a explicar el tratamiento.

Emplear lenguaje según nivel intelectual y contexto cultural.

Lenguaje no verbal que brinde tranquilidad y seguridad, cuidando gestos, posturas y miradas.

PROTOCOLO DE BUCKMAN (SEIS PASOS PARA DAR LAS MALAS NOTICIAS)

5. Respondiendo a la respuesta del paciente.

Emociones variables de los pacientes.

Determinar reacciones para que la información brindada sea captada adecuadamente.

Ofrecer apoyo a través de declaraciones empáticas, preguntas empáticas y/o respuestas válidas.

Considerar apoyo para una intervención breve o en crisis.



(León y Huarcaya, 2019)

PROTOCOLO DE BUCKMAN (SEIS PASOS PARA DAR LAS MALAS NOTICIAS)

6. Planificación y seguimiento.

Programar el seguimiento, el paciente cuenta con nuestro apoyo cuando lo necesite.

Desarrollar un plan conjunto, clarificar los pasos a seguir y asegurarnos que la información fue bien recibida.



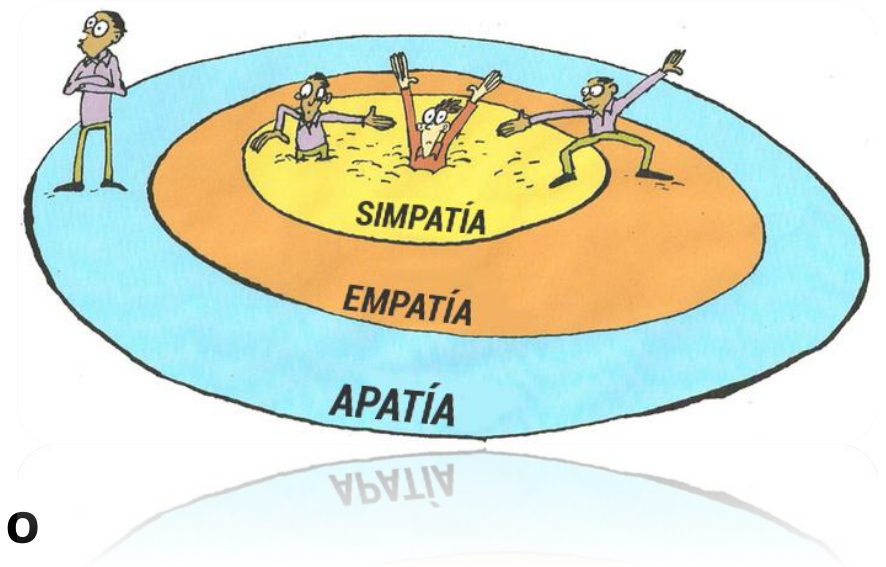
EVITAR DOS RIESGOS:



**Distancia emotivo-relacional
o apatía**



**Excesiva identificación emotiva o
simpatía**



(Pangrazzi, 2018)

ACCIONES PRÁCTICAS PARA COMUNICAR LAS MALAS NOTICIAS

1. Elegir un lugar, un tiempo oportuno para no ser molestado.
2. Realizar presentación inicial.
3. Informarse sobre la situación del paciente antes de explorar que desean recibir.
4. Dar las oportunas noticias usando un lenguaje comprensible, claro y directo.



ACCIONES PRÁCTICAS PARA COMUNICAR LAS MALAS NOTICIAS



5. Asegurarse de la comprensión de la información en el paciente.

6. Dejar espacio a las reacciones emotivas.

7. Sacar a la luz sus propios recursos humanos, relacionales y espirituales.

8. Proponer espacios de esperanza, un diagnóstico infausto no excluye la esperanza.

CONCLUSIONES

1. Las malas noticias para el personal de la salud son un aspecto que día a día se tienen presente ante circunstancias no favorables en relación a su proceso de salud y enfermedad de los pacientes.
2. Ampliar este conocimiento a los profesionales de la salud que se están preparando como en aquellos que ya se encuentran laborando.
3. Tomar en cuenta la sensibilización y capacitación para informar malas noticias.

CONCLUSIONES

4. La respuesta del paciente dependerá de sus aspectos emocionales, cognitivos, culturales, religiosos y sociales.
5. Buckman nos brinda su protocolo como una forma para comunicar las malas noticias.
6. Un acercamiento empático permitirá tener la comunicación ideal y dejar a un lado la simpatía y la apatía como profesionales de la salud al trato con el paciente.

“La empatía es entrar en sintonía con la vivencia del otro, manteniéndose atento y respetuoso, aunque conservando la debida objetividad.

La empatía da prioridad a la atención a los estados de ánimo que experimentan los destinatarios de un diagnóstico infausto, acoge sus preguntas y preocupaciones, es capaz de ofrecer comprensión a sus reacciones y saca a la luz los elementos de esperanza presentes”.

Pangrazzi

Referencias

-
- Castillo Peña, K. (2013). *Cómo dar malas noticias*. [Tesina de Diplomado, Asociación Mexicana de Tanatología A. C.] <http://www.tanatologia-amtac.com/descargas/tesinas/143%20Como%20dar.pdf>
 - León Amenero, D. y Huarcaya Victoria, J. (2019). El duelo y como dar malas noticias en medicina. *An Fac med*, 80(1), 86-91. <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v80n1/a16v80n1.pdf>
 - Pangrazzi, A. (2018). *Geografía espiritual al final de la vida*. España: Editorial Sal Terrae
 - Ramírez Ibáñez, M.T. y Ramírez de la Roche O.F. (2015). Cómo comunicar malas noticias en la práctica médica. *Revista Aten Fam*, 22(4), 95-96. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-familiar-223-articulo-como-comunicar-malas-noticias-practica-S1405887116300608>

Contacto



lgbdhd2408@gmail.com



LG Hinojosa



@don.ger0



CIET**S**Ge
Centro de Investigación y Estudios de
Trabajo Social en Gerontología



dgapa

Dirección General de Asuntos
del Personal Académico

¡Gracias por su atención!
