

Cando hai que dar unha mala noticia por teléfono...

Ángel López Triguero¹

1 ENFERMEIRO. HOSPITALIZACIÓN A DOMICILIO E COIDADOS PALIATIVOS. HOSPITAL DO SALNÉS (ÁREA PONTEVEDRA E O SALNÉS). EX-COORDINADOR DO PLAN GALEGO DE COIDADOS PALIATIVOS. MEMBRO DO GRUPO COMUNICACIÓN E SAÚDE DE AGAMFEC.

INTRODUCCIÓN

Dar unha mala noticia é probablemente unha das actividades máis difíciles e estresantes ás que se enfronta o profesional sanitario, especialmente cando se trata dun diagnóstico infausto ou o falecemento non esperado dunha persoa. Tanto é así que moitas veces evítase falar directamente coa persoa protagonista e búscanse outros interlocutores máis "fáciles", modifícase a realidade para facela menos dura ou, incluso, evítase a información (conspiracións de silencio, medias verdades, etc).

No contexto no que nos atopamos semanas e meses atrás, en que a presenza física dos profesionais era moi limitada para facilitar o distanciamento e dificultar a propagación do COVID-19, o teléfono foi, e seguirá sendo, unha ferramenta indispensable á hora de comunicarnos coas persoas as que atendemos. Unha das accións levadas a cabo telefónicamente foi a transmisión de malas noticias, tales como un resultado de test positivo, a necesidade de corentena ou de ingreso hospitalario, o empeoramento do estado de saúde, incluso a necesidade de sedación ou o falecemento.

Ata agora era frecuente escoitar frases como *"é mellor dar malas noticias en persoa, non me gusta facelo por teléfono"*. Pero agora atopámonos nunha nova realidade na que pode ser necesario, imprescindible, levar a cabo esta difícil tarefa a través dun teléfono. Como facelo? Quizais a primeira pregunta que debemos facernos é *"como me gustaría que me deran unha mala noticia a min?"*. Lembremos que cómo reciben as persoas unha mala noticia inflúe no seu afrontamento posterior.

Cómpre ter en conta aspectos profesionais (competencia, capacitación, habilidades comunicativas, experiencia profesional), personais (capacidade de empatizar, experiencias personais, dós previos ou actuais), éticos e legáis, mais neste artigo imos centrarnos en aspectos prácticos: cómo dar unha mala noticia por teléfono.

CÓMO DAR UNHA MALA NOTICIA POR TELÉFONO

1.- Prepara o momento.

Antes de marcar o número:

- Pode parecer contradictorio preparar o momento cando vamos dar unha mala noticia pero é fundamental porque pode ser clave para que a outra persoa perciba a situación como peor do que xa sería de por si. Temos escoitado en moitas ocasións frases como *"o peor de todo foi como mo dixó"*. Para evitar empeorar unha situación xa difícil busca un momento axeitado dentro do posible, en un lugar privado, sen ruidos, cando non vaías ter interrupcións.

- Autoavalíate. Pensa "estou preparado ou preparada neste momento?". Se non o estás espera uns minutos se é posible. Respira profundo e exhala o aire despacio pola boca. Podes facer algunha outra actividade que te axude a relaxarte e a centrarte no que vas facer. Pensa que pode ser unha chamada longa e intensa emocionalmente. Activa tu coraxe.

- Consulta a historia clínica se é necesario para poder dar resposta a posibles dúbidas que podan xurdir.

- Pensa na mellor forma de dar a mala noticia, que dicir, como...

- Asegúrate de que utilizas o número de teléfono axeitado. O ideal é coñecer a persoa a que lle queremos dar a mala noticia aínda que non sempre vai ser posible. É importante falar coa persoa adecuada dependendo do caso (o propio paciente, a cuidadora principal, o representante segundo o documento de instrucións previas, etc).

Cando alguén responde ao teléfono:

- Preséntate sempre e identifica ao interlocutor (pode non ser o titular da liña, valora se é necesario chamar a outro teléfono).

- Interésate por como se atopa e se é bo momento para falar (pode estar nun coche ou necesitar cambiar de lugar para falar). Sería interesante saber se a persoa está soa ou acompañada.

- Crea un ambiente de confianza coa outra persoa. Fala amodo, sen prisa, con voz suave, amable, dando tempo a que a outra persoa poda expresarse.

- Comentar que preferiría falar en persoa pero que dadas as circunstancias hai que recorrer ao teléfono pode axudar a que a persoa se decate de que o que ides falar é importante. Pode ser necesario anunciar que do que queremos falar son malas noticias.

- Fai o esforzo de falar amodo, xa que a ansiedade sempre fai que falemos máis rápido.

2.- Que información ten a persoa interlocutora.

- Este paso pode ser prescindible se a noticia xa é esperada (o resultado dunha proba, por exemplo) pero ás veces pode ser necesario ir explorando durante a conversa que información ten a outra persoa (sobre todo se é a primeira vez que falades). Fai preguntas abertas e escoita o que che conta.

Vostede tivo febre e tose estes días, que pensa disto?

Que lle preocupa de que o seu home estea cada vez máis canso?

Dime que onte non foi quen de falar con vostede por teléfono, cónteme...

Que pensou do que falamos o venres pasado?

3.- Que información necesita.

- Este paso tamén pode ser evitado se a información hai que dala igualmente, por exemplo o resultado da proba, o falecemento, etc. Pero hai situacións nas que pode ser interesante que pescudes que información necesita (detallada, xeral, con ou sen datos clínicos, coidados, aspectos máis emocionais, etc). Dalle a posibilidade de que vaia preguntando o que necesita saber.

Quere coñecer o resultado das probas ou prefire que lle comente a outra persoa?

Se lle parece voulo explicar dunha forma xeral e se quere vostede me vai preguntando as súas dúbidas...

Vexo que non é bo momento para falar do tratamento. Prefire que lle conte como pasou o día?

Polo que me conta creo que o que a vostede máis lle interesa saber neste momento é se está a sufrir, non é?

- Acepta que non desexe información e facilita buscar outro momento ou persoa para recibila.
- Ante preguntas difíciles evitar mentir. Mellor utiliza outras tácticas, como repreguntar, pedir aclaración da cuestión ou simplemente dicir a verdade.

Quere que falemos diso agora?

Entendo que quere saber se...

A que se refire con...?

Sinto dicir que si.

4.- Vai dando información a partir do que sabe ou pregunta

- Vai dando información a partir do que sabe ou pregunta, con frases curtas, palabras sinxelas, con baixo contido emocional (podemos utilizar as palabras que use a persoa para referirse as cousas, como "mal" para "enfermidade", ou "irse" para "morrer", etc) e facendo pausas para que a persoa vaia encaixando a información (verdade soportable). Asegúrate de que a persoa entendera a información.

O resultado da proba non é o que nos gustaría.

Debido ao risco de transmisión é importante que faga corentena dúas semanas.

Malia o tratamento ... a evolución non está sendo boa.

Onte necesitou máis medicación, ... por iso non podía falar.

- Pode axudar facer un breve relato do que pasou.

Como sabe seu pai estaba nunha situación moi fráxil. Os pasados días foi empeorando. Coa medicación conseguimos que estivera cómodo a maior parte do tempo, pero... lamento dicirlle que seu pai faleceu hai uns minutos... estaba dormido e tranquilo.

5.- Acolle a reacción emocional da persoa.

- Continuamente avalía a reacción da persoa que recibe a mala noticia (presta atención aos silencios, a paralinguaxe), asegúrate de que comprendera e dá tempo para que faga preguntas.
- Pode aparecer preocupación, tristeza, pranto, silencio, aceptación, sorpresa, sensación de irrealidade, negación, shock, culpa, impotencia, enfado, intentos de negociación, crenzas ou expectativas, etc.
- Mostra empatía, detecta as emocións que aparecen, facilita a súa expresión e normalízaas. Acompaña á persoa na distancia.

Entendo que estea preocupado pola súa familia e por como se van organizar na casa.

Dáme a impresión de que non está convencido do que lle comento.

É normal que sinta rabia porque as cousas non estean indo ben.

Decátome do doloroso que debe ser non poder estar con el nestes momentos.

Sinto moito a súa perda, máis nestas circunstancias tan duras.

6.- Planifica coa persoa o seguinte paso.

- Explica que imos facer a partir dese momento, ofrece dispoñibilidade, sen dar falsas esperanzas pero deixando a porta aberta aos aspectos positivos que podamos atopar.

A miña compañeira explicaralle como organizarse na casa. I mos estar pendentes de vostedes e imos chamar para ver como evoluciona.

I mos continuar co tratamento e ademais imos darlle medicación para que estea cómodo e non teña sufrimento.

I rémoslles informando de como vai e chamaremos se hai algún cambio. Se quere podemos facerlle chegar algunha mensaxe ou algún obxecto que queiran que teña.

I mos organizar todo para que podan despedirse. Volverei chamar nun intre.

7.- Peche.

- Se é axeitado pecha a conversa facendo un resúmen sinxelo, cos aspectos máis relevantes e co plan de actuación. Dá a posibilidade de facer algunha pregunta máis.
- Empraza a unha nova chamada se é o caso e despídete de forma cordial acorde coa situación.

QUE NON FACER:

- Dar información de forma rápida, brusca ou que a persoa non pida
- Falar so de aspectos físicos e non dar pé a falar do que á persoa lle interesa
- Dar por suposto que a persoa entende o que estamos dicindo
- Ir con preza
- Dar falsas esperanzas
- Infantilizar ao enfermo ou ao familiar
- Usar unha linguaxe moi técnica
- Utilizar a falsa empatía

BIBLIOGRAFÍA

1. Taylor, E. How best to communicate bad news over the telephone. End of Life Care, 2007; 1(1):30-37
2. Buckman R. How to break bad news: a guide for health care professionals. Baltimore: Johns Hopkins University Press; 1992.
3. Borrell F. Cómo dar malas noticias. FMC. 2009; 16(8): 496-9.