

**TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN DE MALAS NOTICIAS POR TELÉFONO**

<b>Elaboradora por</b>	Equipo Apoyo Emocional - COVID-19 - IAS	<b>Fecha</b>	23-03-2020
<b>Versión</b>	01	<b>Fecha</b>	23-03-2020
<b>Zona o servicio</b>	Equipo Apoyo Emocional - COVID-19 - IAS	<b>Tipo de documento</b>	<b>Protocolo</b>
<b>Reseña escrita por</b>		<b>Fecha de revisión</b>	
<b>Aprobado por</b>	Comité Directivo	<b>Fecha de aprobación</b>	
<b>Indexación y validación</b>	Comisión de Calidad IAS. Servicio de Biblioteca	<b>Fecha</b>	
<b>Periodicidad de la revisión</b>	Cada 4 años, a menos que haya cambios significativos	<b>Próxima fecha de revisión</b>	Marzo 2024

Documento Codi:

Palabras clave: comunicar malas noticias por teléfono, Covid-19, pandemia, equipo de apoyo emocional – Covid-19 – IAS.

Gestión de Modificaciones:

Versió	Fecha	Descripción de las modificaciones
0		Aprobación de documentos
1		

**PERSONAS QUE HAN REDACTADO EL PROTOCOLO**

<b>Profesionales</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Servei</b>	<b>Correo</b>
Merca Soms Casals* (Coordinadora)	Psicóloga clínica	Unidad de juego patológico y otras adicciones no tóxicas	<a href="mailto:merce.soms@ias.cat">merce.soms@ias.cat</a>
Noelia Alarcón Muñoz*	Psicóloga Interna Residente (PIR)		<a href="mailto:noelia.alarcon@ias.cat">noelia.alarcon@ias.cat</a>
Neus Colomer Valls*	Psicóloga clínica	Equipo de Intervención Temprana en la Psicosis	<a href="mailto:neus.colomerias.cat">neus.colomerias.cat</a>
Laura Fàbregas Casas*	Psicòlegs	Hospital de día de E. Neurodegenerativas i Daño Neur. Adquirido	<a href="mailto:laura.fabregas@ias.cat">laura.fabregas@ias.cat</a>
Eva Frigola-Capell*	Psicóloga clínica	Dirección Asistencial XSMA Investigación y seguridad del paciente	<a href="mailto:eva.frigola@ias.cat">eva.frigola@ias.cat</a>
Roser Grau Ribera*	Psicóloga	EAPS Mutuam-Girona	<a href="mailto:rosier.grau@mutuam.com">rosier.grau@mutuam.com</a>
Marta Hernández Ferràndiz*	Psicóloga clínica	Unidad Agudos de Psiquiatría (UHA)	<a href="mailto:marta.hernandez@ias.cat">marta.hernandez@ias.cat</a>
Marta Juanola Angelats *	Psicóloga	EAPS Mutuam-Girona	<a href="mailto:marta.juanola@mutuam.com">marta.juanola@mutuam.com</a>
Andrés Cuartero Barbanoj	Psicólogo clínico	Coordinador de Psicología SEM. Departamento de Salud, Generalitat de Catalunya	<a href="mailto:andres@andrescuartero.cat">andres@andrescuartero.cat</a>
Jordi Garcia Sicard	Psicólogo	Psicólogo SEM. Departamento de Salud, Generalitat de Catalunya	<a href="mailto:jgarcia@copc.cat">jgarcia@copc.cat</a>
Begoña Odriozola Farré	Psicóloga clínica	Psicólogo SEM. Departamento de Salud, Generalitat de Catalunya	<a href="mailto:b.odriozola@sips.cat">b.odriozola@sips.cat</a>

\*Equipo Apoyo Emocional - COVID-19 - IAS

## JUSTIFICACIÓN

La **Dirección de la Xarxa de Salut Mental i Adiccions** frente a la **pandemia de Covid-19**, con el fin de dar respuesta a las necesidades emocionales y psicológicas de pacientes, familias y profesionales, ha potenciado la creación del equipo de apoyo emocional – **Covid-'19 – IAS**, con profesionales del propio IAS y de Mutuam-Girona. Es un equipo multidisciplinar, formado por 8 psicólogas de la especialidad clínica, de cuidados paliativos, de emergencias, de daño neurológico adquirido y enfermedades neurodegenerativas y de demencias. El equipo ha recibido el apoyo de los psicólogos del SEM.

Esta pandemia ha supuesto la no presencia o reducción de los acompañamientos hospitalarios de los familiares de los pacientes ingresados. Este hecho ha evidenciado la necesidad de comunicar malas noticias (CMN) por teléfono (empeoramiento franco del estado de salud o la muerte), un procedimiento que se solía realizar de forma presencial en la mayoría de los casos.

La necesidad de comunicación de malas noticias por teléfono ha llevado a un aumento del malestar también por parte de los profesionales sanitarios encargados de esta tarea. Es por esta razón que el equipo de apoyo emocional – COVID-19 – IAS ha creado este **protocolo escrito** que va acompañado de un **vídeo con un role-playing** para facilitar el trabajo a los profesionales, ayudar a reducir el malestar y prevenir el estrés en el lugar de trabajo y sus complicaciones. También busca facilitar y mejorar el proceso de aceptación y elaboración de la situación, facilitando el proceso de duelo previniendo complicaciones.

## OBJETIVOS

- Facilitar a los profesionales de la salud la CMN por teléfono.
- Reducir las molestias del profesional y prevenir el estrés y sus complicaciones.
- Promover la aceptación y elaboración de la situación y el proceso de duelo por parte de los familiares.

## ÁMBITO DE APLICACIÓN

A los familiares de los pacientes ingresados en el Hospital Santa Caterina y al Sociosanitario "La República", que presenten un empeoramiento franco de su estado de salud o han fallecido.

Los profesionales sanitarios responsables de comunicar las malas noticias de nuestros centros son los que han aplicado el protocolo.

## PROCEDIMIENTOS

### 1. PREPARAR EL CONTEXTO FÍSICO

- Presentarnos.
- Asegurar un interlocutor válido. Ser el referente.
- Saber dónde está. Asegurarse que está en casa. Si no está en casa, posponer la noticia. Pactar llamada.
- Saber quién está en la casa (niños con otro adulto). Tratar de no esté solo.
- Asegurar que está sentado.
- Decirle: *"Debemos comunicar una noticia importante"*. No dejarse llevar por las preguntas directas del otro (*"¿Ha muerto?"*).

### 2. ¿QUÉ SABE EL FAMILIAR?

- Decir de quién estamos hablando: *"La noticia tiene que ver con XXXX, que sabes que estás ingresado en el Hospital"*.
- Hacer un análisis de los hechos y asegurarse de que la persona lo entienda, nos siga y que ha sido informado de la situación del paciente.

### 3. COMPARTIR LA INFORMACIÓN

- Calma, seriedad y seguridad. Claro, breve y veraz. *"A pesar de todos los esfuerzos realizados con XXX lamentamos informarle que XXX, **ha muerto (debe decirse la palabra)**"*.

### 4. RESPONDER A LOS SENTIMIENTOS DEL PACIENTE

- Silencio. Escuchar la reacción emocional del otro. Normalizar la respuesta del otro (lloro, grito...).
- Comprobar que ha entendido lo que hemos comunicado: *"¿Has entendido lo que he comunicado?"*.

- Pregunte si tiene alguna duda. En caso de que pregunes "*¿Ha sufrido? ¿Ha muerto solo?*" Podría ayudar responder: "*la persona en todo momento ha estado acompañada por el equipo y se le ha dado todo el confort que necesitó*".

#### **5. PLANIFICACIÓN DEL PROCESO**

- Quedar disponibles "*Estamos aquí por si es necesario hablar con algún otro familiar*".
- Si quieren contactar, dar teléfono de contacto.
- Explicar procedimiento a seguir.
- Serán llamados desde Primaria.
- Resuelve dudas.

#### **BIBLIOGRAFÍA**

Buckman R. Como dar las malas noticias: una guía para profesionales de la salud. Barcelona: EUMO; 1998.

Baile WF, Buckman R, Lenzi R, Blober G, BEale EA, Kudelka AP. SPIKES-A six.Step protocol for Derivering bad news: applicationa to the patient with cancer. The oncologist. 2000; 5(4).  
<https://doi.org/10.1634/theoncologist.5-4-302>