

# Entrega de información a distancia con énfasis en situaciones difíciles

Reflexiones sobre nuestra comunicación durante la pandemia COVID 19



Dra. Cristina Sade Botto  
Médica Psiquiatra  
CR de Psicooncología - Instituto Nacional del Cáncer  
[cristina.sade@incancer.cl](mailto:cristina.sade@incancer.cl)  
14 de Abril 2021

# Entrega de noticias difíciles

\*Parte de nuestra práctica habitual, acentuado por pandemia

\*Situación ineludible

\*Conversaciones que nunca esperamos ni quisiéramos tener así de frecuentes.

\*Las habilidades en comunicación pueden ser **entrenadas**, no siendo siempre incluidas en los programas de formación (Maguire 2002, Fellowes 2004).

La comunicación efectiva aumenta la **competencia** profesional (Back A et al 2003)

=> Es parte de una estrategia de autocuidado y prevención de agotamiento emocional, Burnout, distress moral.



# Modelo de respuesta

## Estrés como un continuo



Adaption based on Corey Keyes' mental health continuum model<sup>3</sup>

¿Puedo ir a un lugar menos reactivo y más equilibrado?

# El estrés como un continuo

Preparado	Reaccionando	Lesionado	Enfermo
<p><b>Definición</b> Funcionamiento óptimo Crecimiento Adaptativo Bienestar</p> <p><b>Características</b> Sentirse preparado En control Apto física, mental y espiritualmente Motivado Enfocado en la misión Humor presente</p>	<p><b>Definición</b> Distress Leve o episódico <b>Intermitente</b></p> <p><b>Causas</b> Cualquier estresor</p> <p><b>Características</b> <i>Irritabilidad, Ansiedad, Decaimiento</i> <i>Pérdida de foco, de Motivación</i> Dificultad para dormir Tensión muscular, cambios físicos Ausencia de disfrute</p>	<p><b>Definición</b> Distress más severo y persistente que deja huella o <b>repercusión</b></p> <p><b>Causa</b> Amenaza vital Pérdidas Daño moral</p> <p><b>Características</b> Pérdida de control Pánico, Rabia o Depresión <i>Dejar de sentirse sí mismo</i> <i>Culpa excesiva, vergüenza o responsabilizar a otros</i> Malas conductas</p>	<p><b>Definición</b> Trastorno clínico con <b>daño</b> y repercusión presente</p> <p><b>Tipos</b> <b>TEPT</b> <b>Depresión</b> <b>Ansiedad</b> <b>TUS</b></p> <p><b>Características</b> Síntoma persisten o empeoran en el tiempo Distress severo con repercusión social u ocupacional</p>

# Preparar la entrega de información

Me conecto con lo que me pasa en ese momento, busco un espacio tranquilo o lo genero (PAUSA)

Preveo y evito interrupciones durante la conversación

Protego tiempo para realizarla (el que sea posible)

Sé de antemano lo que voy a comunicar y a quién debo hacerlo

=>

**Before You Start:** This talking map is for patients who have clear goals of care. If a patient has DNR/DNI preferences documented in the chart (POLST, GOC note etc.) Confirm their preferences first before having the conversation below. If this information is incorrect, or they want to change their preferences, use the REMAP talking map instead.

### GET READY

[Key Information] Make sure you have the key **information** (COVID-19 test results, prognosis, POLST etc.)

[Key People] Make sure you have the key **people** (patient, family, surrogate and interprofessional clinicians etc.)

[Key Space] If possible, find a **private**, quiet space and allow adequate time

### UNDERSTAND what they know

[Warning Statement] *"I have some serious news to talk about today."*

[Assess Prior Knowledge] *"So I know where to begin, it's helpful to know what you've **already been told**. What do you **already know** about [your test results for the coronavirus, how coronavirus affects your lungs...what to expect with a coronavirus infection... etc.]"*

[Always **assess** what the patient or family knows before giving information, this allows you to tailor your response.]

### INFORM using a headline

[Ask Permission] *"Thank you, that's helpful. You've heard some important information already. Would it **be okay** if I share what I know?"* [if **yes**, proceed, if **no** explore concerns]

[Headline = Information + Meaning]

**Information (1-2 sentences of key information):**

Example 1: *"The test results show that you have the coronavirus."*

Example 2: *"The CT scan shows that the coronavirus has caused serious damage to your lungs..."*

**Meaning:**

**Known Values for DNR/DNI Time Trial:** *"This **means** that while we **hope** you will recover quickly, **some people with your other medical conditions** get sick quickly and do not survive."*

**Known Values for DNR/DNI Comfort Care:** *"This **means** that while we **hope** you will improve; we **are worried** you may get sicker quickly and not survive."*

**STOP!** Emotions means they heard the reframe. Respond to emotions before giving more medical information.

# Comunicar

## De qué se trata

Objetivo: Lo **personal** del paciente/familiar/cuidador se encuentra con un tratante y equipo **disponible**

\*Poder **estar** en esa llamada de una forma que transmita soporte y calma  
diálogo  $\neq$  monólogo

\*Poder transmitir **aceptación** de la reacción emocional que surja => cualquiera sea.

\***Transmitir el tomar en serio** a quien tengo al otro lado del teléfono => “se detiene, está conmigo, me acepta así como estoy, sin descalificación o rechazo, no me deja solo/a”.

=> Para el que comunica:

Mayor comprensión y perspectiva “Esto me es posible y esto no está a mi alcance”.

# Acoger la emoción es percibido como lo más desafiante para los clínicos

## Enunciados empáticos

...Desearía que esto fuera diferente...

...Hace un año tomaríamos una decisión diferente, este es un tiempo excepcional...

...Comprendo que debe ser decepcionante (frustrante, doloroso) escuchar esto...



STEP	WHAT YOU SAY OR DO	TIPS/SKILLS
NAME	<i>"You sound concerned."</i>	<b>Acknowledges</b> the emotion. Be careful to suggest only, most people don't want to be told how they feel but appreciate the acknowledgement. In general, turn down the intensity (e.g. scared→concerned).
UNDERSTAND	<i>"I can imagine this is difficult news to hear."  "Many people in your situation might feel..."</i>	<b>Normalizes</b> the emotion or situation.  Avoid suggesting you understand their experience, because we often can't.
RESPECT	<i>"I can see you really care about your mother."</i>	Expression of praise or <b>gratitude</b> about the things they are doing. This can be especially helpful when there is conflict.
SUPPORT	<i>"We will do everything we can to support you during this illness."</i>	Expression of what you can do for them and a good way to express <b>non-abandonment</b> . Making this kind of commitment can be a powerful statement.
EXPLORE	<i>"Can you tell me more about..."</i>	Emotion cues can be expressions of underlying concerns or meaning. Combining this with another NURSE(S) skills can be very effective and help you understand their reasoning or actions. Make sure to avoid judgment and come from a place of <b>curiosity</b> .
(S)ILENCE	Can be used in many situations, but often effective after delivering serious news	It is often more therapeutic for family members to provide emotional support to each other. Using silence allows room for this opportunity. Silence can also make <b>space</b> for the person to share more. Use silence intentionally, too much can leave people feeling uncomfortable.
BONUS: "I wish" statements	<i>"I wish we had better treatments... [more testing ability]....that we were in a different situation...that your father wasn't so sick... etc."</i>	I wish statements allow you to affirm your commitment even when don't have the ability to provide something that is desired.

# Comunicar el morir por teléfono/video

## Posibilitar una despedida

Iniciar la conversación

Ofrecer algunas ideas sobre lo posible de comunicar en ese momento

Validar lo que deseen comunicar

Esperar la emoción



### Communicating about Death and Dying on the Phone

A Tip Sheet for Clinicians



#### How do I use these charts?

These charts provide you with a structure to support families and deliver challenging news by phone/video. You may use them as a *guide* or as *actual scripts that you read to the family*.

#### Preparing Families to Say Goodbye to their Dying Loved Ones by Phone (or Video)

LOVE	Hints	Words to use / Scripts If needed
<b>Lead the way forward</b>		<p>"I am [name], one of the [professionals] on the team."</p> <p>"For most people, this is a tough situation."</p> <p>"I'm here to walk you through it if you'd like."</p> <p>"Here's what our institution is doing for patients with this condition." [State the part directly relevant to that person.]</p>
<b>Offer the five things that matter to most people</b>	<p>Some may need help finding the words to say.</p> <p>If they have their own words, let them lead.</p>	<p>"So we have the opportunity to make this time special."</p> <p>"Do you have ideas of what you want to say?"</p> <p>"If not, here are five things you might want to say. Only use the ones that ring true for you."                      "Please forgive me"                      "I forgive you"                      "Thank you"                      "I love you"                      "Goodbye"</p> <p>"Do any of those sound good?"</p>
<b>Validate what they want to say</b>	<p>Provide encouragement – this is hard for people to say.</p>	<p>"I think that is a beautiful thing to say"</p> <p>"If my [daughter] were saying that to me, I would feel so valued and so touched."</p> <p>"I think he/she can hear you even if they can't say anything back."</p> <p>"Go ahead; just say one thing at a time. Take your time."</p>
<b>Expect emotion</b>	<p>Watch for this. Acknowledge throughout the conversation.</p>	<p>"I can see that he/she meant a lot to you."</p> <p>"Can you stay on the line a minute? I just want to check on how you're doing."</p>

# Comunicar el fallecimiento de alguien por teléfono

Preparar la noticia

Transmitir el mensaje claramente

Acoger la emoción que surja

Permitir el silencio

<b>Notifying Family that their Loved One has Died by Phone (or Video)</b>		
<b>LOSS</b>	<b>Hints</b>	<b>Words to use / Scripts if needed</b>
<b>L</b> abel the discussion as serious	Ensure the family member is in a safe place to talk.	<p>"I have something serious to talk about with you."</p> <p>"Are you in a place where you can talk?"</p>
<b>O</b> pen with a headline	<p>Avoid medical jargon.</p> <p>Keep it short and clear.</p>	<p>"I am calling about your [father]. He died a short time ago. The cause was [COVID19]."</p>
<b>S</b> upport their emotion	Watch for this. Acknowledge throughout the conversation.	<p>"I am so sorry for your loss."</p> <p>"I can only imagine how shocking this must be. It is so sad."</p> <p>[If you feel you must say something: "Take your time. I am here."]</p>
<b>S</b> it in silence		<p><b>SILENCE</b></p> <p>[Wait for them to restart]</p>

## Pruebas

### CUANDO ALGUIEN ESTÁ PREOCUPADO PORQUE PUEDE ESTAR INFECTADO

---

#### Lo que dicen

¿Por qué no le realizan pruebas a todo el mundo?

¿Por qué las pruebas se tardan tanto?

¿Por qué les hicieron pruebas a los jugadores de baloncesto?

#### Lo que usted dice

No tenemos suficientes kits de pruebas. **Quisiera que fuera distinto.**

El laboratorio las procesa tan rápido como puede. **Soy consciente de que la espera es difícil.**

Imagino que parece injusto. No conozco los detalles pero puedo decirle que eran circunstancias distintas. **La situación cambia tan rápido que lo que hicimos hace una semana no es lo que estamos haciendo hoy.**

¿Por qué no me permite entrar y visitar a alguien?

¡Ustedes son incompetentes!

conyuge, nunca nadamos de eso.

El riesgo de propagar el virus es tan alto que lamento decir que no podemos permitir las visitas. Podemos ayudarlo a estar en contacto de manera electrónica. **Me gustaría permitirle la visita, porque sé que es importante. Lamentablemente, no es posible en este momento.**

Puedo entender por qué no está contento con la situación. **Estoy dispuesto a hacer lo que esté en mi poder para mejorar su situación.** ¿Qué podría hacer para ayudar?

Esta es una situación difícil. Para ser honesto, dada su condición general ahora, si necesitamos conectar a su cónyuge a una máquina de respiración o hacer RCP, no sobrevivirá. Las probabilidades no están a nuestro favor. **Mi recomendación es que aceptemos que no va a vivir mucho más tiempo y que le permitamos morir en paz. Imagino que puede ser difícil de escuchar.** ¿Qué le parece?

# Anticipación

## CUANDO SE PREOCUPA POR LO QUE PUEDE OCURRIR

### Su temor

El hijo de ese paciente se va a enojar mucho.

No sé cómo decirle a esta adorable abuela que no puedo ingresarla en la UCI y que va a morir.

He trabajado todo el día con personas infectadas y me preocupa contagiar a mis seres más queridos.

Tengo miedo del agotamiento y de perder mi compasión.

### Lo que puede hacer

Antes de entrar en la habitación, tómese un momento para respirar profundamente. **¿Por qué la ira?** ¿Amor, responsabilidad o miedo?

**Recuerde lo que puede hacer:** puede escuchar lo que le preocupa, explicar lo que está sucediendo, ayudarla para prepararse, estar presente. Estos son regalos.

Hable con ellos sobre lo que le preocupa. Pueden decidir juntos lo que es mejor. No hay respuestas sencillas. **Pero las preocupaciones son más fáciles de soportar cuando las comparte.**

¿Puede buscar momentos todos los días para conectarse con alguien, compartir algo, disfrutar algo? **Es posible encontrar pequeños focos de paz incluso en medio de una vorágine.**



# Factores protectores ante la Adversidad y el estrés

- 5 necesidades humanas básicas, suficientemente desarrolladas, para sobrellevar una situación de amenaza:
  - Tener la Sensación de **Seguridad** inmediata (propia y colectiva)
  - Estar y volver a la **Calma** (neurobiológicamente mejora el sueño, la toma de decisiones)
  - Apoyo social y **Conectarse** (nutrirse como ser relacional)
  - Sensación de **Autoeficacia** (capacidades y recursos)  
Cuidado de sí mismo.
  - **Esperanza** (amplia)



# Resiliencia en los Equipos de Salud durante la Pandemia COVID-19

- \*Reconocer la Jerarquía de necesidades => Como política institucional
- \*La importancia del cuidado entre pares
- \*Reconocer fortalezas y aciertos de cada equipo
- \*Incorporar flexibilidad en nuestra práctica cotidiana
- \*Mantener Expectativas realistas de cada día y de lo que es un buen día
- \*Está lo que no hicimos/pudimos junto con lo que sí hicimos efectivamente, dar espacio a eso también.



# Understanding and Addressing Sources of Anxiety Among Health Care Professionals During the COVID-19 Pandemic

Tait Shanafelt, MD<sup>1</sup>; Jonathan Ripp, MD, MPH<sup>2</sup>; Mickey Trockel, MD, PhD<sup>1</sup>

> Author Affiliations | Article Information

JAMA. Published online April 7, 2020. doi:10.1001/jama.2020.5893

Solicitud	Deseo principal / Preocupaciones	Componentes principales de la Respuesta
<b>Escúchame</b>	Valida mi <b>perspectiva</b> desde la expertis que me da mi <b>experiencia</b> / Mis preocupaciones con disposición	La voz de los profesionales y actores está <b>incluida</b> en el proceso de la toma de decisiones
<b>Protégeme</b>	<b>Reduce el riesgo</b> de que me contagie o contagie a mi familia. Dame EPP y un conducto claro a seguir ante la sospecha	Acceso oportuno /Test accesibles Reacomodación de funciones según riesgo individual
<b>Prepárame</b>	Realiza el <b>entrenamiento</b> necesario que permita atender con calidad/ Mantén la comunicación clara	Desde el entrenamiento <b>básico</b> a la incorporación de <b>expertos</b> / Solicitar ayuda, respaldar la toma decisiones difíciles en <b>conjunto</b>
<b>Apóyame</b>	Soy humano, <b>me siento demandado</b> en todos mis roles personales y laborales	Necesidades físicas, emocionales, prácticas, de traslado, organizacionales, etc/ <b>No darlas por sentado</b>
<b>Cuidame</b>	Puedo enfermar y <b>necesitaré</b> de cuidado (yo y mis cercanos)	Bríndame lo <b>justo</b>

# Consideraciones

Reconocer nuestra **humanidad compartida** ante la vida y la muerte es el motor que nos permite aportar una presencia compasiva de igual a igual en los procesos de morir. Como dice Joan Halifax, “el mayor regalo que podemos dar a alguien que está muriendo es...recordar nuestra **interdependencia**. La vida, la muerte, el sufrimiento y la alegría nos conectan como hilos invisibles.

(Halifax, 2014)



## Cuidando a nuestros pacientes, sus seres queridos y cuidándonos entre nosotros

*“La compasión no se trata solo de ser amable o suave y ciertamente no es una debilidad. Es una de las declaraciones de **fortaleza y coraje** más importantes entre los seres humanos. La compasión es difícil y poderosa, es contagiosa e influyente. Y de manera crucial, quizás sea el único lenguaje universalmente reconocido con la capacidad de transformar el mundo”*

*-Paul Gilbert.*



# Referencias

1.- Guía de estrategias para la comunicación preparada para la enfermedad del coronavirus (COVID) Vitaltalk => material disponible junto a esta presentación.

<https://www.vitaltalk.org/guides/covid-19-communication-skills/>

2.- <https://www.healthadministrationdegrees.com/articles/health-worker-self-care/>

3.- <https://www.adec.org/page/ADECconvo1>

4.- [https://www.theschwartzcenter.org/covid-19/?utm\\_source=website&utm\\_medium=banner&utm\\_campaign=covid19](https://www.theschwartzcenter.org/covid-19/?utm_source=website&utm_medium=banner&utm_campaign=covid19)

5.- Gilbert, P. (2010). Compassion focused therapy: A special section. *International Journal of Cognitive Therapy*, 3(2), 95–96. <https://doi.org/10.1521/ijct.2010.3.2.95>

6.- Halifax, J. (2014). Being with dying: Cultivating compassion and fearlessness in the presence of death. Shambala Publications.

7.- Shanafelt T, Ripp J, Trockel M. Understanding and Addressing Sources of Anxiety Among Health Care Professionals During the COVID-19 Pandemic. *JAMA*. 2020;323(21):2133–2134. doi:10.1001/jama.2020.5893



# Agradecimientos

Equipo Psico oncología Incancer

Dra. Claudia Acevedo E  
Dra. Gerina Gonzalez G  
Enf. Macarena León C  
Ps. Soledad Cano V  
Ps. Claudia Vega V  
Ps. Paula Vasquez P  
Ps Camila Castillo C  
Sec Estefania Valera H

GRACIAS¡!

[cristina.sade@incancer.cl](mailto:cristina.sade@incancer.cl)

## Diez recomendaciones para una buena comunicación en contexto de pandemia COVID-19

En tiempos de pandemia, te dejamos diez recomendaciones para favorecer los procesos de comunicación, ya sea en tu lugar de trabajo, hogar, etc. Esperamos te sean de utilidad.

Equipo Psicooncología Instituto Nacional del Cáncer.

### 1. Escuchar en silencio, acoger y acompañar

**Te sugerimos:**  
evitar indicar qué hacer "Tienes que..."

**¿Por qué?**  
Porque tu indicación, por bien intencionada, proviene desde tu propia perspectiva y puede no ser lo que esa persona necesita.



### 2. Abrir espacios para la expresión emocional

**Te sugiero:**  
"Te entiendo... ¿Quieres contarme qué te pone así?"  
**¿Por qué?**  
Estamos validando sus emociones y dando espacio para que se exprese en un momento difícil.



**Te sugerimos:**  
Evitar intencionar en el otro alguna emoción "Ánimate" o evitar otros "no estés triste".

### 3. Invitar a explorar o identificar temores

**Te sugiero:**  
"Me emociona lo que me cuentas" "Con todo lo que has pasado no me extraña que te sientas así"

**¿Por qué?**  
Estoy empatizando con él y lo invito más bien a explorar en lo que siente.

**Te sugerimos:**  
Evitar invitar a la negación o evitación con frases como "No tengas miedo" "No te preocupes..."



### 4. Ayudar a elaborar la historia

**¿Por qué?**  
Le damos el tiempo que no tuvo para incorporar elementos a su experiencia, y acogemos sus aspectos vulnerables e ritmos de elaboración.

**Te sugerimos:**  
No apelar a la fortaleza individual como un recurso. "Lo superarás porque eres fuerte"



### 5. Ayudar a conectar con la realidad de la pérdida

**Te sugiero:**  
"Entiendo que te sientas así..."

**¿Por qué?**  
Estamos validando la experiencia actual de pérdida, reconociendo al otro y a sus experiencias previas o su propia historia.

**Te sugerimos:**  
Evitar frases como "Ahora ya no está sufriendo..." "Pueden descansar los dos..."



### 6. No enjuiciar ni culpabilizar

**Te sugiero:**  
"Ella no querían verte así..."

**¿Por qué?**  
Enjuiciar o culpabilizar podrían eventualmente aumentar el malestar emocional en quien atraviesa esta situación.

**Te sugerimos:**  
Punto 1. Escuchar en silencio, acoger y acompañar. Brindar un espacio seguro de expresión emocional. "Sé que esto es difícil para ti..." "Gracias por compartir esto conmigo".



### 7. Respetar los tiempos de cada persona. Verla en su integridad

**Te sugerimos:**  
Evitar frases como "Hazlo por tus hijos/pareja" "Hay que seguir adelante"

**¿Por qué?**  
Podemos desviar el foco del autocuidado y generar culpa por no poder hacerlo.



### 8. Promover solicitar ayuda cuando sea necesario. Activar redes comunitarias.

**Te sugerimos:**  
No responsabilizar al individuo de lo que ocurre y sacarlo de contexto con frases como "Debes aprender a gestionar tus emociones". Invítalo a solicitar ayuda cuando lo considere necesario.

**¿Por qué?**  
Al responsabilizarlo genero mayor presión y exigencia



### 9. Ayudar a buscar caminos responsables y de empoderamiento

**Te sugerimos:**  
Evitar la sobreprotección.  
Evitar frases como "Todo irá bien" "El tiempo lo cura todo".

**¿Por qué?**  
Al sobreprotegerlo puedo desconocer sus recursos personales. Al apelar a las frases descritas puedo, sin querer, banalizar la experiencia y transmitir un mensaje poco creíble, poco realista e impersonal.



### 10. Evitar racionalizar la situación

**Te sugiero:**  
"Te entiendo, pero no has pensado..." "Es duro que te sientas así, pero al menos tienes a..."

**Te sugerimos:**  
Acoger la experiencia. "Te entiendo..." "Es duro que te sientas así"

**¿Por qué?**  
Válido lo que le ocurre desde lo cognitivo o racional, pero lo invalido desde lo emocional.

