

# Guía Práctica sobre como dar Malas Noticias

Manuel Carretero Matas  
Fermín Quesada Jiménez  
CS Cartuja  
UD MFyC Granada  
Distrito Sanitario Granada

Granada 2012

23º CONGRESO NACIONAL  
DE ENTREVISTA CLÍNICA Y  
COMUNICACIÓN ASISTENCIAL



Que es ...



“Impacto negativo en  
el futuro del  
paciente”

Que es ...



“Algo que frustra o  
condiciona negativamente  
las expectativas futuras de  
la vida del paciente”

# Que es ...

---

“Un juego de insinuaciones,  
silencios y verdades  
indirectas para conseguir  
que el paciente elabore su  
propia realidad”

# Que es ...

---

“Informar de malas noticias es iniciar un proceso de acompañamiento de un paciente que se enfrenta a una enfermedad”

# Que queremos lograr ...



- ⌘ Mínimo impacto necesario
- ⌘ Disminuir la ansiedad del profesional
- ⌘ Preparar la relación posterior
- ⌘ Apoyo profesional y humano

# ¿Se debe de decir? ¿Siempre?

---

\*No existen recetas

\*Años 50-60

\*Años 70-80

\*Años 90-2000

Entre el 50-90% de los pacientes quieren saberlo...

Jovell...

# Por que se dan mas hoy ...



- ⌘ Mayor protagonismo del paciente en el proceso de su enfermedad
- ⌘ Tendencia de los profesionales a implicar al paciente en la toma de decisiones diagnóstico-terapéuticas de su propia enfermedad



# Por que se dan mas hoy ...



- ⌘ Conductas diagnostico terapéuticas agresivas, que requieren información para ser aceptadas
- ⌘ Medicina defensiva por parte de los profesionales

# Porqué hemos de Aprender ...

---

- ⌘ No podemos evitar darlas
- ⌘ Frecuentes
- ⌘ Si las damos mal su impacto sobre el paciente y su familia puede ser muy negativo
- ⌘ Su manejo inadecuado propicia demandas legales
- ⌘ Escasa Formación

# Porqué hemos de Aprender ...

---

- ⌘ Al darlas correctamente, el profesional se siente mas satisfecho.
- ⌘ El saber como darlas aumenta nuestra tranquilidad y nuestra asertividad
- ⌘ El paciente se siente mas comprendido, aumentando su satisfacción

# Barreras...



- ⌘ Falta de acercamiento/ Falta de tiempo
- ⌘ No lugares apropiados
- ⌘ Lenguaje utilizado
- ⌘ Expectativas del paciente
- ⌘ Nivel Cultural

# Barreras...



- ⌘ Creencias religiosas
- ⌘ Condiciones del Sistema
- ⌘ Actitud de los Pacientes:
  - ⊞ Desconfianza
  - ⊞ Agresividad

# Antes de dar una mala noticia ...

---

⌘ Gravedad y pronóstico de la situación

⌘ Elementos del Paciente:

☑ Personalidad

☑ Otras enfermedades

☑ Limitaciones físicas o psíquicas

# Antes de dar una mala noticia ...

---

## ⌘ Elementos del entorno Sociofamiliar:

- ☑ Apoyo familiar
- ☑ Apoyo social
- ☑ Situación laboral
- ☑ Situación económica

## ⌘ Elementos de Profesional:

- ☑ Distancia terapéutica
- ☑ Experiencias previas
- ☑ Formación


# Antes de dar una mala noticia ...

---

## ⌘ Elementos de la relación Médico-Paciente:

- ☑ Experiencias previas
- ☑ Grado de confianza mutuo
- ☑ Participación de otros Profesionales





*"Algunos médicos te informan  
pero no te comunican,  
te oyen pero no te escuchan  
y te atienden pero no te  
acompañan."*

Albert Jovell

# Y pensar en ...

---

⌘ ¿Qué?

⌘ ¿Dónde?

⌘ ¿Cuándo?

⌘ ¿Porqué canal de comunicación?

⌘ ¿A quién?

⌘ ¿Quién?

⌘ ¿Cómo?

# Quien...

---

Es preciso que quien da la noticia esté preparado técnica y emocionalmente para realizar 2 tareas importantes:

*a) Dar la información clara y concisa, fácil de asimilar, y*

*b) Apoyar emocionalmente al paciente*

# Quien...



El deseo mayoritario de los pacientes (90%) es que se les comprenda y se les explique lo que está mal (84%)

# ¿Cómo?



⌘ Mensaje Claro

⌘ Conciso

⌘ Frases Breves

⌘ Evitar tecnicismos

⌘ Evitar Palabras de

**Alto Contenido Emocional**

(Bloqueo Post-información)

# Habilidades necesarias ...



⌘ Comunicación no Verbal

⌘ Empatía

⌘ Asertividad

⌘ Baja Reactividad

**COMUNICACIÓN CENTRADA  
EN EL PACIENTE**

# Habilidades necesarias ...



- ⌘ Calidez - Cercanía
- ⌘ Técnicas de Apoyo Narrativo
- ⌘ Saber Informar: Bidireccionalidad
- ⌘ Uso de Respuestas Evaluativas

**COMUNICACIÓN CENTRADA  
EN EL PACIENTE**

# Habilidades necesarias ...

---

Las bases teóricas que definen la relación de ayuda son:

capacidad de escucha, cordialidad, calidez, cariño, respeto, empatía, comprensión, compasión, concreción, seguridad, información clara, uso de lenguaje asequible, trato personalizado, interés genuino por el otro, evitar juicios, y competencia clínica



# Verdad Soportable ...



**“Aquella información  
Cierta que el paciente  
puede asumir y  
aceptar”**

# Errores a evitar ...

---

- ⌘ Seguridades Prematuras
- ⌘ Silencios disfuncionales
- ⌘ Alta reactividad (no tolerar silencios)
- ⌘ Evitaciones

# Errores a evitar ...



⌘ Tecnicismos

⌘ Uso de palabras de alto contenido emocional

⌘ Orientar sobre lo que otros van a/ deben hacer

Cuidado con ...

A thick, horizontal yellow brushstroke underline that spans most of the width of the slide, positioned below the text 'Cuidado con ...'.

Antes que nada estar  
**SEGUROS**

Cuidado con ...

A horizontal yellow brushstroke with a textured, painterly appearance, extending across the width of the slide below the first line of text.

Si no sabes que decir ...

**NO DIGAS NADA**

Cuidado con ...



El silencio es a veces mas  
elocuente que las mismas  
palabras

# Cuidado con ...

---

*“Creemos que los pacientes deben entender y asimilar en unos instantes información y conceptos que a nosotros los médicos nos han costado comprender, si es que lo hemos hecho, 6 años de carrera y muchos de especialidad y trabajo.”*

“Dr. Foreman”, de la serie *House*

# Técnicas clásicas



## ⌘ Técnica de Aclimatación

Y si esto fuera positivo,  
que pasaría...



# Técnicas clásicas

---

## ⌘ Técnica Escalonada

Estamos atendiendole pero no está bien...

Estamos haciendo todo lo posible, pero no tiene buena cara, ...

Su corazón se ha parado, pero estamos intentando recuperarlo...

Lo siento...

# Estrategia de Buckman (1992)



- ⌘ Preparar el Contexto
- ⌘ ¿Cuanto sabe el paciente?
- ⌘ ¿Cuanto quiere saber?
- ⌘ Compartir información
- ⌘ Asumir reacciones
- ⌘ Planificar el futuro

# Que emociones puede tener ...



⌘ ANSIEDAD

⌘ MIEDO

⌘ TRISTEZA

⌘ AGRESIVIDAD

# Preguntar después ...

---

⌘ Como se siente?

⌘ Porqué?

⌘ Que otras cosas le preocupan?

# Garantizarle que ...



- ⌘ No será abandonado
- ⌘ No se hará nada contra su voluntad
- ⌘ No le dejaremos solo
- ⌘ Aliviaremos el dolor
- ⌘ Se respetará la confidencialidad si lo desea
- ⌘ Ayudaremos a la familia en la medida de lo posible

# Negociando con la familia ...

---

- ⌘ Ganar su confianza
- ⌘ Porqué cree que no lo tolerará ...
- ⌘ Le parece que puede sospechar algo ... (comprobación en casa)

# Negociando con la familia ...

---

⌘ Abordaje psicosocial de la familia

⌘ No necesitará este tiempo para ...

⌘ Que pasará cuando evolucione mal

...

⌘ No cree que tiene derecho ...

# Atención al Duelo

Manuel Carretero Matas  
Fermín Quesada Jiménez  
CS Cartuja  
UD MFyC Granada  
Distrito Sanitario Granada

Granada 2012

23º CONGRESO NACIONAL  
DE ENTREVISTA CLÍNICA Y  
COMUNICACIÓN ASISTENCIAL





# Duelo



**Reacción adaptativa normal, física, conductual, cognitivo –intelectual, afectiva, emocional y espiritual, ante la PÉRDIDA de un ser querido.**

# Proceso del Duelo

---

⌘ Periodo anterior: Duelo anticipado

⌘ Periodo Inicial:

- ☒ Duelo Hiperagudo

- ☒ Duelo Agudo

⌘ Periodo Intermedio

⌘ Periodo Tardío: Duelo resuelto

# Tareas del Duelo

---

- ⌘ **Aceptar la Realidad de la Pérdida**
- ⌘ **Experimentar el Dolor de la Perdida.  
Liberar emociones**
- ⌘ **Ajustar el Ambiente en el que  
desaparecio el Fallecido**
- ⌘ **Resituar Emocionalmente al Fallecido  
y seguir con vida**

# Determinantes de la Respuesta de Duelo

---

- ⌘ **Causas y circunstancias de la Muerte**
- ⌘ **Identidad del Fallecido. Su relación con el doliente**
- ⌘ **Personalidad y Antecedentes del Doliente**
- ⌘ **Soporte Socio-Familiar del Doliente**

# Predictores de Riesgo de Duelo Patológico

---

- ⌘ Muerte Repentina
- ⌘ Muerte Traumática
- ⌘ Perdidas Múltiples
- ⌘ Perdidas Inciertas
- ⌘ Enviudar con Niños
- ⌘ Niños
- ⌘ Doliente lejos
- ⌘ Prob económicos

# Predictores de Riesgo de Duelo Patológico

- Tras larga Enfermedad
- Fallecido por E. con Estigma social
- Doliente Dependiente
- Doliente no sabe Diagnostico ni Pronostico
- Dolientes Jóvenes
- Doliente Mujer
- Doliente Solo

# Tipos de Duelo Patológico

---

- ⌘ **Duelo Crónico**
- ⌘ **Duelo Ausente**
- ⌘ **Duelo Exagerado**
- ⌘ **Duelo Retrasado**

# Abordaje del Duelo

---

## Ayudar a...

- ⌘ **Aceptar la Realidad de su Pérdida**
- ⌘ **Expresar Emociones**
- ⌘ **Vivir sin el fallecido**
- ⌘ **Resituarse emocionalmente al Fallecido**
- ⌘ **Dar tiempo para Dolerse**



# Guía Práctica sobre como dar Malas Noticias

## Técnica Clásica

Manuel Carretero Matas  
Fermín Quesada Jiménez  
CS Cartuja  
UD MFyC Granada  
Distrito Sanitario Granada

Granada 2012

23º CONGRESO NACIONAL  
DE ENTREVISTA CLÍNICA Y  
COMUNICACIÓN ASISTENCIAL



