

Comunicación En Situaciones Específicas COVID-19

Orientaciones para profesionales de la salud



Es probable que muchos profesionales nos enfrentemos a situaciones complejas y nuevas para las que nos notemos poco preparados. Surgirán situaciones específicas de la pandemia COVID 19 y conversaciones que nunca habríamos esperado o querido tener.

La manera en la que comuniquemos será clave para que el paciente o la familia se sientan acompañados y seguros con el equipo asistencial. El contexto de pandemia impone presión por falta de tiempo, falta de espacio o de un lugar más privado. También notaremos que las medidas de protección son barreras para la comunicación no verbal, tan importante para confortar a quien está recibiendo la noticia.

What's Inside?

Screening Cuando alguien está preocupado por una posible infección	3
Triaje Cuando decides dónde tiene que ir el paciente.....	3
Ingreso Cuando el paciente necesita ingreso hospitalario o UCI.....	4
Counseling Cuando el afrontamiento necesita un empuje o las emociones surgen.....	4
Decisiones Cuando las cosas no van bien, objetivos de cuidado	5
Recursos Cuando las limitaciones te fuerzan a elegir, e incluso racionar.....	6
Anticipación Cuando te preocupas sobre lo que puede pasar.....	7
Duelo Cuando fallece un paciente	8
Notificar Cuando estás informando por teléfono.....	8

**¿Para Quién?**

Para profesionales de la salud de cualquier lugar: son tiempos sin precedentes. NoO hay hoja de ruta. Estamos enfrentándonos a conversaciones que nunca habiéramos esperado o querido tener.

¿Por qué creamos esta guía?

Vital talk está basada en Seattle, y aquí, es real. Hemos tenido pacientes que mueren, y no todos eran ancianos. Nuestros colegas están enfermos también. Por todo el país, estamos recibiendo llamadas y preocupaciones sobre cómo afrontar esta situación. Nos estamos dando cuenta de que nuestro deber profesional podría poner en riesgo a las personas que queremos en casa. Peor, estamos viendo cómo esto podría convertirse en un tsunami. Como lo que está sucediendo en Italia. Es difícil ignorarlo. No es algo que puedes dejar en el trabajo.

Pero también hay otra cara de esto. Nuestros colegas están ahí. Están dando pasos para apoyarse entre ellos de maneras inesperadas y preciosas. Juntos podemos ser más grandes. Y podemos pasar por esto con nuestra empatía, compasión y sentido del servicio intactos.

¿Qué hay en esta guía?

Pretendemos ofrecer consejos prácticos sobre cómo hablar de algunos temas difíciles relacionados con el COVID-19. Basados en nuestra experiencia estudiando y enseñando comunicación durante dos décadas. Hemos buscado en nuestras redes para compartir los retos y combinarlos con los consejos de algunos de los mejores médicos que conocemos. Si conoce nuestro trabajo reconocerá algunos temas familiares y también encontrará nuevas materias.

Screening

CUANDO ALGUIEN ESTÁ PREOCUPADO POR UNA POSIBLE INFECCIÓN

Lo que dicen

¿Por qué no hacen pruebas a todos?

¿Por qué tardan tanto en dar los resultados?

¿Por qué a los futbolistas se lo hacen tan rápido?

Lo que puedes contestar

No tenemos suficientes kits para todos. Desearía que fuera diferente.

El laboratorio va tan rápido como puede. **Sé que es difícil esperar.**

Desconozco los detalles, pero puedo decirle que estamos en un momento diferente. **La situación está cambiando tan rápidamente que lo que hacíamos hace una semana no es lo que hacemos hoy.**

Triaje

CUANDO DECIDES DÓNDE TIENE QUE IR EL PACIENTE

Lo que dicen

¿Por qué no voy al hospital y ya está?

¿Por qué me tienen fuera del hospital y tengo que estar en casa?

Lo que puedes contestar

Nuestra principal preocupación es su seguridad. Estamos intentando organizar cómo vienen los pacientes. Por favor responda a mis preguntas.

Puede ayudar a acelerar el proceso para usted mismo y cualquier otro si lo hace así

Me imagino que está preocupado y quiere el mejor cuidado posible. En este momento el hospital se ha convertido en un lugar de riesgo, salvo que realmente lo necesite. **Lo más seguro para usted es...**

Ingreso

CUANDO EL PACIENTE NECESITA INGRESO HOSPITALARIO O UCI

Lo que dicen

¿Esto quiere decir que tengo COVID19?

Lo que puedes contestar

Necesitaremos hacerle la prueba y sabremos el resultado en ... horas

Es normal sentirse nervioso mientras está esperando los resultados, por ello lo mejor es que intente hacer cosas que le ayuden a estar distraído.

¿Cómo de malo es esto?

De la información que tenemos ahora y de mi examen médico, su situación es lo suficientemente seria como para tener que estar en el hospital. **Sabremos más en las próximas 24 horas y le tendremos informado.**

¿Se va a salvar mi abuelo?

Imagino que está asustado. Lo que puedo decirle es que: como tiene 90 años y además tiene otras enfermedades, **es muy posible que no pueda salvarse si no está en el hospital. Sinceramente... es muy pronto para hablar con seguridad.**

¿Me está diciendo que nadie puede visitarme?

Sé que es duro no tener visitas. El riesgo de expandir el virus es tan alto, que siento decirle que no podemos permitir visitas. **Tendrían mucho riesgo si entran en el hospital.** Desearía que las cosas fueran diferentes.

¿Cómo es posible que no me dejen entrar a visitar a mi familiar?

El riesgo de expandir el virus es tan alto que siento decirle que no podemos permitir visitas. Podemos ayudarle a estar en contacto electrónicamente. **Desearía poderle permitir que visitara a su familiar, porque sé que es muy importante para ustedes, pero no es posible ahora.**

Counseling

CUANDO EL AFRONTAMIENTO NECESITA UN EMPUJE O LAS EMOCIONES SURGEN

Lo que dicen

Estoy asustado.

Lo que puedes contestar

Es una situación muy dura. **Creo que cualquiera estaría asustado.** ¿Qué le asusta en este momento?, ¿quiere hablarme un poco más de esto?

Necesito algo de esperanza.

Hábleme un poco de sus esperanzas, de lo que espera. **Me gustaría entenderle mejor.**

Lo que dicen

¡Sois incompetentes!

Quiero hablar con su jefe.

¿Tengo que despedirme?

Lo que puedes contestar

Veo que está descontento con la situación. **Quiero hacer todo lo que esté en mi mano para mejorar las cosas.** ¿Qué podría hacer para ayudarle?

Veo que está frustrado/contrariado. **Le pediré a mi jefe que venga en cuanto pueda. Pero me imagino que se hace cargo de que está atendiendo a muchas cosas a la vez en este momento.**

Desearía que no fuera el caso, pero me preocupa que el tiempo pueda ser corto. ¿Le preocupa algo en este momento?

Decisiones

CUANDO LAS COSAS NO VAN BIEN, OBJETIVOS DE CUIDADO

Lo que dicen

Quiero todo lo que sea posible, quiero vivir.

Pienso que mi padre no hubiera querido esto.

No quiero acabar siendo un vegetal o conectado a una máquina.

No estoy seguro de lo que quería mi abuelo. Nunca hablamos sobre algo así.

Lo que puedes contestar

Estamos haciendo todo lo que podemos. Es una situación dura. ¿Podemos ir un paso atrás por un momento para saber un poco más de usted? **¿Qué debería saber de usted para hacer mejor mi trabajo al cuidarle?**

Bien, veamos un poco y hablemos sobre qué hubiera querido él. ¿Me puede decir qué consideraba él como lo más importante en su vida? **¿Qué era lo más significativo para él, que le daba sentido a su vida?**

Le agradezco que comparta esto con nosotros. Es muy importante para mí saber esto. **¿Me puede hablar un poco más de esto y explicarme qué me quiere decir con ello?**

Muchas personas se encuentran en la misma situación que usted. Es una situación dura para la que no estamos preparados. Para ser sincero, dada su condición general en este momento, si necesitamos ponerle un respirador o reanimarle él no lo resistiría. Las posibilidades están en su contra. **Mi recomendación es que aceptemos que no vivirá mucho más y que le dejemos fallecer en paz y con tranquilidad. Sé que esto es duro de escuchar. ¿Qué le parece?**


Recursos

CUANDO LAS LIMITACIONES TE FUERZAN A ELEGIR, E INCLUSO RACIONAR


Lo que dicen

¿Por qué mi abuela de 90 años no puede ir a la UCI?


Lo que puedes contestar

Se trata de una situación extraordinaria. Estamos intentando usar los recursos de una manera justa para todos. La situación de su abuela no cumple los criterios para ingresar en UCI en este momento. Desearía que las cosas fueran diferentes. 


¿Yo no debería estar en la UCI?

Su situación no cumple los criterios para UCI en este momento. El hospital está siguiendo una reglas especiales sobre la UCI porque estamos intentando usar los recursos de una manera justa para todos. **Si esto hubiera sucedido hace un año quizás podríamos estar tomando otra decisión. Pero se trata de una situación excepcional. Desearía que dispusiéramos de más recursos.** 


¡Mi abuela necesita ingresar en UCI o fallecerá!

Sé que es una situación que asusta y yo también estoy preocupado por su abuela. **Este virus es tan dañino que incluso si la pudiéramos trasladar a la UCI, no estoy seguro de que pudiera salir adelante.** Necesitamos estar preparados para lo peor, podría fallecer. Haremos todo lo que podamos por ella. 


¿La está discriminando sólo porque es una anciana?

No. **Estamos usando unos protocolos que han desarrollado personas de la sanidad para prepararse para un evento como este- médicos, gestores, y personas de la calle-no se discrimina a nadie.** Estos protocolos se vienen desarrollando desde hace años, no son de ayer. Sé que es duro escuchar esto. 

Nos está tratando de manera discriminada por nuestra cultura/procedencia/color de piel...

Puedo imaginar que ha tenido experiencias negativas en el pasado por este motivo por el simple hecho de ser quien es. Eso no es justo y desearía que las cosas hubieran sido diferentes. La situación hoy es que nuestros recursos médicos se han limitado y estamos usando protocolos que se han desarrollado en este entorno. En la elaboración de los protocolos han participado personas de todo tipo y condición, intentando así ser justos. Nosotros tampoco queremos que se trate diferente a nadie por su cultura/procedencia/color de la piel. 

Suena como que están racionando la sanidad.


Lo que estamos intentando hacer es extender nuestros recursos de la mejor manera posible. **Es un tiempo en el que desearía que tuviéramos más para cada persona que hay en este hospital.** 


Lo que dicen

Estás jugando a ser Dios. No puedes hacer eso.

¿No pueden conseguir 15 respiradores más de algún otro sitio?

Lo que puedes contestar

Lo siento. No quisiera que tuviera esa sensación. Soy un simple profesional intentando hacer lo mejor que puedo. **En la ciudad/región/país, todos los hospitales están trabajando en conjunto para intentar usar esos recursos de una manera justa para todos. Soy consciente de que no tenemos suficiente.** Desearía que tuviéramos más. Por favor entienda que estamos trabajando todos todo lo que podemos. 

Ahora mismo el hospital está trabajando por encima de su capacidad. Para nosotros no es posible aumentar nuestra capacidad. **Y entiendo que es algo terrible de escuchar.** 

*Para esta tabla que aparece a continuación se puede consultar además el protocolo más detallado de cuidados del profesional

Anticipación

CUANDO TE PREOCUPAS SOBRE LO QUE PUEDE PASAR

Lo que temes

El hijo del paciente se va a enfadar mucho.

No sé cómo explicar a esta adorable anciana que no la voy a llevar a la UCI y que va a fallecer

He estado trabajando todo el día con personas infectadas y estoy preocupado por si podría pasárselo a las personas a las que más quiero.

Tengo miedo de quemarme, estoy perdiendo el corazón.

Me preocupa estar tan desbordado que no sea capaz de hacer lo que realmente es lo mejor para mis pacientes.

Lo que puedes hacer

Antes de entrar en la habitación, dedica un momento para coger aire. **¿Por qué está enfadado?** ¿Por amor, responsabilidad, por miedo?

Recuerda lo que SÍ que puedes hacer: Puedes escuchar lo que le preocupa, le puedes explicar lo que sucede, le puedes ayudar a prepararse, puedes estar presente. Eso es un regalo para ella y para tí.

Habla con ellos sobre lo que te preocupa. Podéis decidir juntos qué es lo mejor. No hay respuestas sencillas. Pero **las preocupaciones son más fáciles de llevar cuando las compartes.**

¿Puedes buscar algún momento del día en el que conectes con alguien, compartas algo o disfrutes con algo? **Es posible encontrar pequeños remansos de paz incluso dentro de la vorágine.**

Chequea tu propio estado emocional, incluso si sólo tienes un momento. Si un extremo es estar fatal o derrumbado y el otro es sentirse fuerte, ¿Dónde estoy en este momento? **Recuerda que sea cual sea tu estado, estos sentimientos son inherentes a nuestra condición humana.** Intenta aceptarlos, no empujarlos fuera y luego decide qué necesitas.

Duelo

CUANDO FALLECE UN PACIENTE

Lo que estoy pensando

Debería haber sido capaz de salvar a esta persona.

Dios mío no puedo creer que no tengamos los equipos necesarios/ ¿Cómo piensa esta persona esto de mí?/ ¿Por qué todo lo que hago parece como que me explota?

Lo que puedes hacer

Fíjate: **¿me estoy calificando a mí mismo?** ¿Podría ir un paso atrás e intentar ver cómo me siento? Quizás es tristeza o frustración o justo cansancio. Estos sentimientos son normales. Y este momento es claramente anormal y excepcional.

Fíjate: **¿estoy catastrofizando?** ¿Puede esto tener que ver con algo diferente? Como: qué situación más triste, qué sentimientos de impotencia tengo o qué insignificantes parecen nuestro esfuerzos. En estas condiciones es lógico tener este tipo de pensamientos. Pero no deberíamos permitir que nos ahoguen. Podemos darnos cuenta de ellos, sentirlos y ¿quizás compartirlos? Y luego pregúntate a ti mismo: ¿Puedo estar algo menos reactivo, en una situación algo más equilibrada mientras paso a lo siguiente?

Notificar

CUANDO ESTÁS INFORMANDO POR TELÉFONO

Lo que te Dicen

Sí, soy su hija, estoy a 5 horas de distancia.

¿Qué pasa? ¿Ha sucedido algo?

[Llora]

Sabía que esto llegaba, pero no había sido consciente de que podía ser tan rápido.

Lo que tú puedes decir

Tengo algo grave de lo que hablar con usted. ¿Está en un lugar en el que pueda hablar?

Le llamo en relación a su padre. Acaba de fallecer por coronavirus.

Lo siento mucho. Siento mucho su pérdida. [Silencio] [Si sientes que debes decir algo: “Tómese su tiempo. Estoy aquí”].

Me puedo imaginar lo impactante que es esto. Es triste. [Silencio] [Esperar a que ellos vuelvan a hablar]

Referencias

VITALtalk <https://www.vitaltalk.org/>