

COMO DAR MALAS NOTICIAS: EL MEDICO



Elena González Guerra

¿Por qué esta carencia?

Formación predominante biomédica



Actitud evitativa



Información excesivamente



Técnica

Simplificada



“El no poder curar,

no significa

no poder ayudar”



Lo que ocurre...

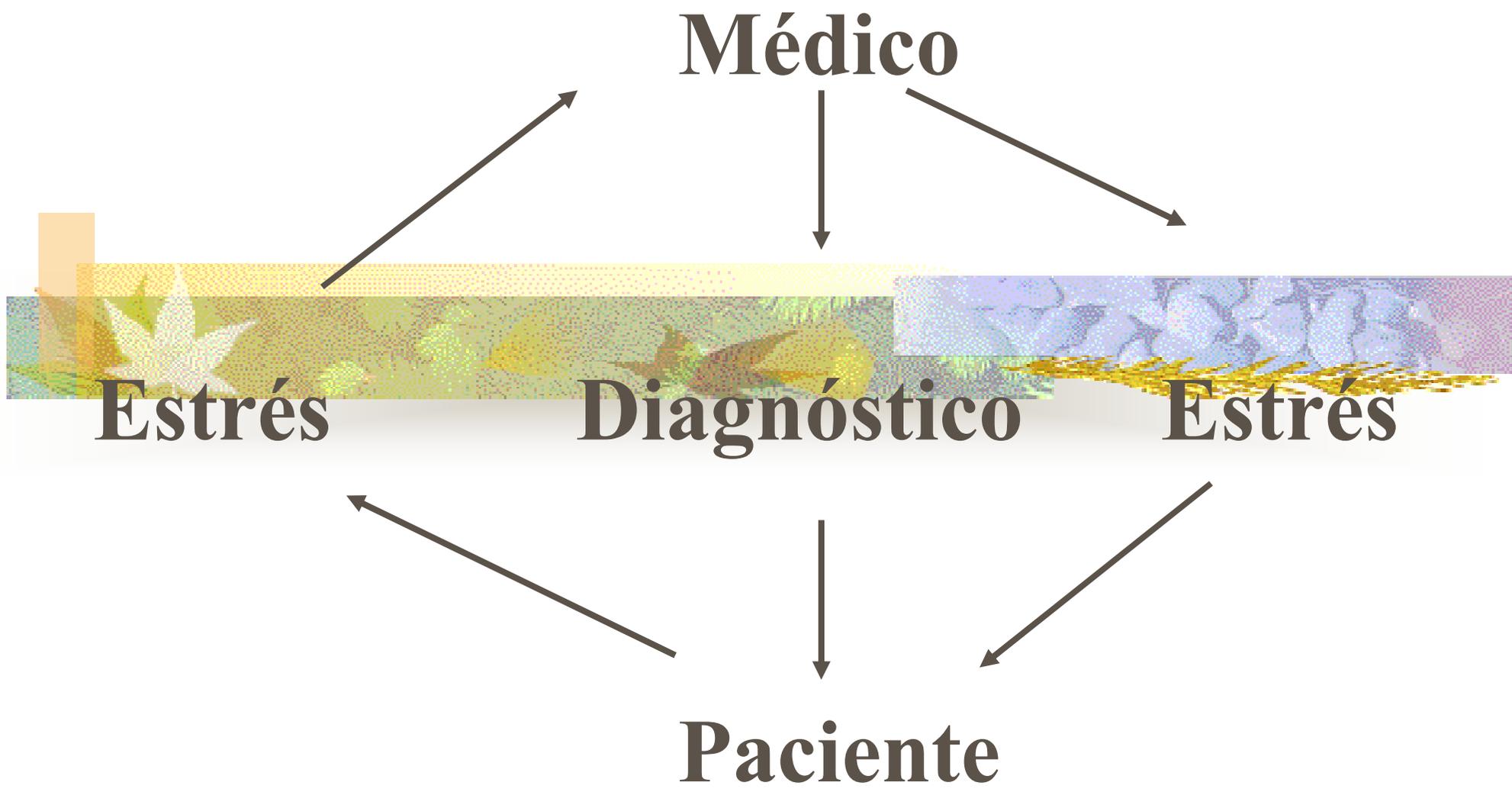
- **El ser humano tiene como prioridad la supervivencia**
- **Todo lo que la pone en peligro genera estrés**
 - **Negación**
 - **Ira**
 - **Regateo**
 - **Depresión**
 - **Aceptación**



Lo que ocurre...

- **El médico se anticipa a la situación estresándose**
- **El paciente recibe el estrés de su propio diagnóstico, y el que le transmite el médico**

Relación médico paciente



Relación médico paciente



Relación médico paciente





Información

- **Ley de derecho a la información**
- **Ley del derecho a no ser informado**



Es preciso conocer...

- **La idea del paciente sobre su enfermedad**
- **Que mas quiere saber**
- **Preocupaciones
y expectativas**



Es preciso conocer...

■ Actitud de la familia

- Abstencionista

- Que no se le informe

“Se puede omitir pero no mentir”

“Si el paciente lo pide abiertamente hay que informarle”

- Los que preguntan delante del paciente

“Derecho a no ser informado”

“Preferiría que preguntase el paciente...”



Comunicación

- **Es una herramienta terapéutica**

- **La comunicación no es un don, sino una habilidad que se puede aprender.**

Comunicación básica

■ **Verbal** **Palabra**

■ **No verbal**

■ **Gestos**

■ **mirada**

■ **Posición**

■ **Entorno**

■ **Paralenguaje**

■ **Tono**

■ **Volumen**

Nivel cognitivo

Nivel emocional



Comunicación básica

- **Verbal** **la puede emitir un robot**
- **No verbal** **no la puede emitir un robot**



Comunicación

- **Escuchar**
- **No dar sensación de prisa**
- **Evitar palabras de difícil comprensión**
- **Favorecer la expresión de sentimientos**



En la práctica

- **Entorno**
 - **Ambiente tranquilo**
 - **Sin interrupciones**
 - **Posición cómoda**
 - **Proximidad**



En la práctica

- **Comunicación no verbal adecuada**
 - **Mirada directa no fija**
 - **Seriedad pero no severidad**
 - **Gesto amable pero no risueño**
 - **Tono de voz medio**
 - **Voz firme**



En la práctica

■ Información

- averiguar que sabe el paciente

“¿cómo piensa que van las cosas?”

- Informar evitando tecnicismos

“La mancha que hemos analizado...”



En la práctica

■ Información

■ Utilizar términos positivos

“De todas formas, los ganglios no están afectados”

“En una enfermedad crónica, pero no contagiosa”

■ Verificar la comprensión

“¿Me sigue?”

“¿Comprende lo que quiero decir?”



En la práctica

Información

- Dejar una puerta abierta a la esperanza sin ser excesivamente optimista.

“Podemos ir eliminando las zonas afectadas...”

- Manejar la incertidumbre: No dar plazos exactos.

“El tiempo dirá como van las cosas...”



En la práctica

■ La familia

■ Potenciar los recursos familiares

“Son ustedes una familia muy unida.”

“Me llama la atención como se preocupan de usted sus hijos.”

■ Evitar culpabilizar.

■ Informar del apoyo social si existe

Asociaciones de pacientes ...

En la práctica

- El médico

- Conciencia de nuestras propias limitaciones

No se puede evitar el dolor

- No es malo compartir sentimientos de impotencia y fragilidad

Acompañar en el sentimiento

- Pero se debe ser objetivo e independiente.

