

Cómo dar malas noticias.

Modificado de un artículo de Daniel Egan, MD , 2002 graduate of Mount Sinai School of Medicine, New York, NY; 3rd-year emergency medicine resident, Harvard Affiliated Emergency Medicine Residency, Boston, Massachusetts. 2005.

En nuestra vida profesional como médicos, a menudo nos encontramos con situaciones en las que ha de comunicarse a una familia que su familiar ha fallecido. A veces estas experiencias nos provocan sentimientos desagradables sobre cómo estamos dando una noticia, a veces torpemente, fríamente, sin empatizar con la familia que está sufriendo.

Es posible aprender cómo dar malas noticias de una forma diferente. A veces es algo que se enseña en las facultades de medicina en pequeños grupos, haciendo simulaciones. Esto incluye:

- Averiguar qué es lo que la familia ya conoce.
- Dar las malas noticias poco a poco, en varias dosis, especialmente por teléfono (ej: 1.- su marido ha tenido un accidente y estamos evaluando su estado; 2.- hemos visto que su marido está muy grave; 3.- su marido ha fallecido).
- Hacerse una idea de cómo van a reaccionar.
- Nunca decir “lo siento”.
- Nunca utilizar palabras que puedan ser interpretadas de forma errónea, como por ejemplo “hemos perdido a su marido” o “se nos ha ido”.

A continuación se exponen algunas recetas cuyo objetivo es facilitar el dolor emocional de escuchar la muerte de un ser querido, y hacerlo de una forma más humana:

1. Llevar puesta (como debe ser habitual) una bata blanca perfectamente limpia y planchada. (evitar las manchas, especialmente las de sangre, ya que a menudo pueden ser interpretadas como procedentes del ser querido que acaba de fallecer).
2. Presentarse con claridad al entrar en la habitación.
3. Averiguar quien está en la habitación, y quien es el familiar más próximo al difunto.
4. Mirar a la cara al familiar que vamos a informar.
5. Ponerse a su lado y establecer algún tipo de contacto con esa persona, en sus manos o rodillas.
6. Establecer contacto visual. En este momento, la mayoría de las personas ya saben qué se les va a comunicar, ya que el lenguaje no verbal a menudo es más rápido que el verbal.
7. Decir “Su (marido, hija, hermano...) ha fallecido”.
8. Permitir hasta 2 minutos de silencio.
9. Preguntar si tienen algunas preguntas sobre lo ocurrido, y contestarlas. A menudo a la gente no le interesan todo lujo de detalles médicos o situacionales de lo ocurrido.
10. No abandonar nunca la habitación sin hacer con el máximo tacto alguna pregunta personal sobre el fallecido o la vida que tuvo con su familia. Ej.- ¿estuvieron muchos años casados? En muchos casos, el familiar contará sus mejores recuerdos sobre el fallecido, lo que le ayudará a superar el dolor.

Quizá esta forma de comunicar malas noticias pueda resultar poco convencional, pero puede cambiar una interacción desagradable con la familia en algo positivo para ambos. Por supuesto que no bastará para poder hacer esto el aprenderlo de memoria, sino que requerirá la suficiente práctica y buena dosis de Sabiduría y Humanidad.