

## **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.

### **¿Para Quién?**

Para profesionales de la salud de cualquier lugar: son tiempos sin precedentes. No hay hoja de ruta. Estamos enfrentándonos a conversaciones que nunca habríamos 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**

<b>Lo que dicen</b>	<b>Lo que puedes contestar</b>
<i>¿Por qué no hacen pruebas a todos?</i>	No tenemos suficientes kits para todos. Desearía que fuera diferente.
<i>¿Por qué tardan tanto en dar los resultados?</i>	El laboratorio va tan rápido como puede. <b>Sé que es difícil esperar.</b>
<i>¿Por qué a los futbolistas se lo hacen tan rápido?</i>	Desconozco los detalles, pero puedo decirle que estamos en un momento diferente. <b>La situación está cambiando tan rápidamente que lo que hacíamos hace una semana no es lo que hacemos hoy.</b>

**Triage**
**Cuando decides dónde tiene que ir el paciente**

<b>Lo que dicen</b>	<b>Lo que puedes contestar</b>
<i>¿Por qué no voy al hospital y ya está?</i>	Nuestra principal preocupación es su seguridad. Estamos intentando organizar cómo vienen los pacientes. Por favor responda a mis preguntas. <b>Puede ayudar a acelerar el proceso para usted mismo y cualquier otro si lo hace así</b>
<i>¿Por qué me tienen fuera del hospital y tengo que estar en casa?</i>	<b>Me imagino que está preocupado y quiere el mejor cuidado posible.</b> En este momento el hospital se ha convertido en un lugar de riesgo, salvo que realmente lo necesite. <b>Lo más seguro para usted es...</b>

**Ingreso**
**Cuando el paciente necesita ingreso hospitalario o UCI**

<b>Lo que dicen</b>	<b>Lo que puedes contestar</b>
<i>¿Esto quiere decir que tengo COVID19?</i>	Necesitaremos hacerle la prueba y sabremos el resultado en .... horas <b>Es normal sentirse nervioso mientras está esperando los resultados, por ello lo mejor es que intente hacer cosas que le ayuden a estar distraído.</b>
<i>¿Cómo de malo es esto?</i>	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. <b>Sabremos más en las próximas 24 horas y le tendremos informado.</b>

¿Se va a salvar mi abuelo?	<b>Imagino que está asustado.</b> Lo que puedo decirle es que: como tiene 90 años y además tiene otras enfermedades, <b>es muy posible que no pueda salvarse si no está en el hospital. Sinceramente... es muy pronto para hablar con seguridad.</b>
¿Me está diciendo que nadie puede visitarme?	<b>Sé que es duro no tener visitas.</b> El riesgo de expandir el virus es tan alto, que siento decirle que no podemos permitir visitas. <b>Tendrían mucho riesgo si entran en el hospital.</b> 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. <b>Desearía poderle permitir que visitara a su familiar, porque sé que es muy importante para ustedes, pero no es posible ahora.</b>

### Counseling

### Cuando el afrontamiento necesita un empuje o las emociones surgen

Lo que dicen	Lo que puedes contestar
Estoy asustado.	Es una situación muy dura. <b>Creo que cualquiera estaría asustado.</b> ¿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. <b>Me gustaría entenderle mejor.</b>
¡Sois incompetentes!	Veo que está descontento con la situación. <b>Quiero hacer todo lo que esté en mi mano para mejorar las cosas.</b> ¿Qué podría hacer para ayudarlo?
Quiero hablar con su jefe.	Veo que está frustrado/contrariado. <b>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.</b>
¿Tengo que despedirme?	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	Lo que puedes contestar
Quiero todo lo que sea posible, quiero vivir.	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? <b>¿Qué</b>

	<b><i>debería saber de usted para hacer mejor mi trabajo al cuidarle?</i></b>
<i>Pienso que mi padre no hubiera querido esto.</i>	Bien, veamos un poco y hablemos sobre qué hubiera querido él. ¿Me puede decir qué consideraba él como lo más importante en su vida? <b><i>¿Qué era lo más significativo para él, que le daba sentido a su vida?</i></b>
<i>No quiero acabar siendo un vegetal o conectado a una máquina.</i>	Le agradezco que comparta esto con nosotros. Es muy importante para mí saber esto. <b><i>¿Me puede hablar un poco más de esto y explicarme qué me quiere decir con ello?</i></b>
<i>No estoy seguro de lo que quería mi abuelo. Nunca hablamos sobre algo así.</i>	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. <b><i>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?</i></b>

### Recursos

### Cuando las limitaciones te fuerzan a elegir, e incluso racionar

<b>Lo que dicen</b>	<b>Lo que puedes contestar</b>
<i>¿Por qué mi abuela de 90 años no puede ir a la UCI?</i>	<b><i>Se trata de una situación extraordinaria. Estamos intentando usar los recursos de una manera justa para todos.</i></b> La situación de su abuela no cumple los criterios para ingresar en UCI en este momento. Desearía que las cosas fueran diferentes.
<i>¿Yo no debería estar en la UCI?</i>	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. <b><i>Si esto hubiera sucedido hace un año quizás podríamos estar tomando otra decisión. Pero se trata de una situación excepcional.</i></b> Desearía que dispusiéramos de más recursos.
<i>¡Mi abuela necesita ingresar en UCI o fallecerá!</i>	Sé que es una situación que asusta y yo también estoy preocupado por su abuela. <b><i>Este virus es tan dañino que incluso si la pudiéramos trasladar a la UCI, no estoy seguro de que pudiera salir adelante.</i></b> Necesitamos estar preparados para lo peor, podría fallecer. Haremos todo lo que podamos por ella.

<p><i>¿La está discriminando sólo porque es una anciana?</i></p>	<p>No. <b>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.</b> Estos protocolos se vienen desarrollando desde hace años, no son de ayer. Sé que es duro escuchar esto.</p>
<p><i>Nos está tratando de manera discriminada por nuestra cultura/procedencia/color de piel...</i></p>	<p><b>Puedo imaginar que ha tenido experiencias negativas en el pasado por este motivo por el simple hecho de ser quien es.</b> 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.</p>
<p><i>Suena como que están racionando la sanidad.</i></p>	<p>Lo que estamos intentando hacer es extender nuestros recursos de la mejor manera posible. <b>Es un tiempo en el que desearía que tuviéramos más para cada persona que hay en este hospital.</b></p>
<p><i>Estás jugando a ser Dios. No puedes hacer eso.</i></p>	<p>Lo siento. No quisiera que tuviera esa sensación. Soy un simple profesional intentando hacer lo mejor que puedo. <b>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.</b> Desearía que tuviéramos más. Por favor entienda que estamos trabajando todos todo lo que podemos.</p>
<p><i>¿No pueden conseguir 15 respiradores más de algún otro sitio?</i></p>	<p>Ahora mismo el hospital está trabajando por encima de su capacidad. Para nosotros no es posible aumentar nuestra capacidad. <b>Y entiendo que es algo terrible de escuchar.</b></p>

\*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	Lo que puedes hacer
<i>El hijo del paciente se va a enfadar mucho.</i>	Antes de entrar en la habitación, dedica un momento para coger aire. <b>¿Por qué está enfadado?</b> ¿Por amor, responsabilidad, por miedo?
<i>No sé cómo explicar a esta adorable anciana que no la voy a llevar a la UCI y que va a fallecer</i>	<b>Recuerda lo que SÍ que puedes hacer:</b> 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.
<i>He estado trabajando todo el día con personas infectadas y estoy preocupado por si podría pasárselo a las personas a las que más quiero.</i>	Habla con ellos sobre lo que te preocupa. Podéis decidir juntos qué es lo mejor. No hay respuestas sencillas. Pero <b>las preocupaciones son más fáciles de llevar cuando las compartes.</b>
<i>Tengo miedo de quemarme, estoy perdiendo el corazón.</i>	¿Puedes buscar algún momento del día en el que conectes con alguien, compartas algo o disfrutes con algo? <b>Es posible encontrar pequeños remansos de paz incluso dentro de la vorágine.</b>
<i>Me preocupa estar tan desbordado que no sea capaz de hacer lo que realmente es lo mejor para mis pacientes.</i>	Chequea tu propio estado emocional, incluso si sólo tienes un momento. Si un extremo ese estar fatal o derrumbado y el otro es sentirse fuerte, ¿Dónde estoy en este momento? <b>Recuerda que sea cual sea tu estado, estos sentimientos son inherentes a nuestra condición humana.</b> Intenta aceptarlos, no empujarlos fuera y luego decide qué necesitas.

**Duelo**
**Cuando fallece un paciente**

Lo que estoy pensando	Lo que puedes hacer
<i>Debería haber sido capaz de salvar a esta persona.</i>	Fíjate: <b>¿me estoy calificando a mí mismo?</b> ¿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
<i>Dios mío no puedo creer que no tengamos los equipos necesarios/ ¿Cómo piensa esta</i>	Fíjate: <b>¿estoy catastrofizando?</b> ¿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

<p><i>persona esto de mí?/ ¿Por qué todo lo que hago parece como que me explota?</i></p>	<p>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?</p>
--	---

### **Notificar**

### **Cuando estás informando por teléfono**

<b>Lo que te Dicen</b>	<b>Lo que tú puedes decir</b>
SÍ, soy su hija, estoy a 5 horas de distancia.	Tengo algo grave de lo que hablar con usted. ¿Está en un lugar en el que pueda hablar?
¿Qué pasa? ¿Ha sucedido algo?	Le llamo en relación a su padre. Acaba de fallecer por coronavirus.
[Llora]	Lo siento mucho. Siento mucho su pérdida. [Silencio] [Si sientes que debes decir algo: "Tómese su tiempo. Estoy aquí".]
Sabía que esto llegaba, pero no había sido consciente de que podía ser tan rápido.	Me puedo imaginar lo impactante que es esto. Es triste. [Silencio] [Esperar a que ellos vuelvan a hablar]

### **REFERENCIAS**

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