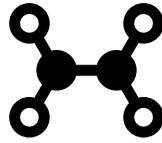




# ¿CÓMO INFORMAR A LOS FAMILIARES DE PACIENTES CON COVID-19 INGRESADOS EN UN HOSPITAL O CENTRO SOCIO-SANITARIO?



## ¿CÓMO INFORMAR A LOS FAMILIARES DE PACIENTES CON COVID-19 INGRESADOS EN UN HOSPITAL O CENTRO SOCIO-SANITARIO?

Este texto describe una forma de proceder al informar por parte de los profesionales sanitarios a los familiares de pacientes ingresados en hospitales o en Centros Socio-Sanitarios con un diagnóstico de COVID-19.

Los pacientes están aislados y sus familiares están esperando en sus casas una llamada de teléfono para ser informados de la evolución clínica de su ser querido.

Dicha llamada de telefónica es importante; no solo es transmitir una información clínica, también se trata de acompañar y de aliviar sufrimiento.

### 1. PREMISAS BÁSICAS A TENER EN CUENTA ANTES DE INFORMAR

- La información tiene que ser siempre sincera y veraz.
- Infórmate bien antes de comunicar a la familia de la situación clínica del paciente, leyendo el evolutivo médico, de enfermería y el de auxiliar de clínica.
- Cuando tienes poca información positiva para transmitir, busca un pequeño aspecto de la vida del paciente o síntoma que sea positivo, dentro de la complejidad de la situación clínica, para transmitir a la familia.

Ej. Está tranquilo, no tiene fiebre la mayor parte del día.

A los familiares además de la gravedad de la situación lo que más les suele importar es si están tranquilos y si no tienen sufrimiento físico.

- Si no conoces datos concretos, debes asumir y reconocer que los desconoces.
- Utiliza un lenguaje adaptado a la persona a la que estás informando, sin tecnicismos.
- No des falsas esperanzas.

- Ten presente que la familia suele estar interesada por:
  - \* Síntomas generales como tos, fiebre, dificultades respiratorias.
  - \* Alimentación.
  - \* Estado emocional (tranquilidad, sufrimiento, desesperanza)
- Asegúrate que ha entendido la información que le has transmitido.  
Ej. Sé que es un momento complejo y difícil para vosotros. Me gustaría saber si has comprendido toda la información para que después no te entren las dudas. Si te parece bien cuéntame con qué información te has quedado.
- Preguntar por sus dudas y aclarar toda la información que sea posible.

## 2. PASOS PARA PROCEDER A INFORMAR

### 2.1 Definir el contexto.

- Identifícate con tu nombre, profesión y lugar de trabajo.
- Objetivo de la llamada. Asegúrate:
  - \* Que entienden que les vas a informar sobre un familiar ingresado.
  - \* Chequea el nombre del familiar ingresado en el hospital, para que no haya errores.
  - \* Plantea el tema que vas a tratar.
  - \* Pregunta si desean que les informes a la persona que respondió al teléfono o a otra persona de la familia.

## 2.2 Informar.

Te encuentras ante tres situaciones diferentes: pacientes que están mejor, pacientes que están igual que el día anterior y pacientes que han empeorado.

### 1. Pacientes que están mejor.

- Ya sabes hacerlo. Procede a dar la información y repasa las premisas básicas.

### 2. Pacientes que están igual que el día anterior.

- Procede a dar la información, pero antes de informar, busca datos de su estado emocional y de su estado físico que aporten tranquilidad a la familia.  
Ej. Está tranquilo. Ha pasado la noche bien. No tiene dolor.
- El objetivo es resaltar algo positivo y que puedas transmitírselo a la familia.  
Recuerda que siempre debes moverte en el terreno de la verdad.

### 3. Pacientes que han empeorado.

- Antes de dar la información: Infórmate de todos los datos necesarios a nivel clínico.  
Repasa las premisas y prepárate para empatizar con las personas que están sufriendo.

Ejemplos:

1. *Las cosas no van bien.*
2. *Siento informarle que la situación de hoy no es buena.*
3. *Los tratamientos no están funcionando.*
4. *Está más grave que ayer.*
5. *No le puedo dar esperanzas y decir cosas que no corresponden con los datos que tenemos.*
6. *Entiendo su rabia, su tristeza, su impotencia, su nerviosismo.*

## 2.3 Recogida emocional.

Después de dar la información sobre la evolución del paciente, es probable que haya una reacción emocional por parte del familiar que puede ser de distinta intensidad y de diferente naturaleza (ansiedad, tristeza, enfado, frustración, miedo y alegría y esperanza etc.).

Para manejar estas reacciones emocionales te pueden ayudar los siguientes consejos:

1. Permite la expresión emocional. Dale su tiempo.
2. Mientras, puedes realizar alguna señal de acompañamiento utilizando tu voz cálida y pausada. Ej. Puede desahogarse, no se preocupe, ahora seguimos hablando.
3. Expresa empatía, ponte en su lugar, acoge las emociones que te expresa. Ej. Entiendo cómo se siente, debe ser muy difícil todo esto para usted.
4. Normaliza sus emociones. Ej. Es normal que se sienta así. Comprendo su reacción.
5. Recoge sus temores y preocupaciones. Realiza una escucha activa y expresa tu comprensión sin juzgar ni banalizar.
6. Si te encuentras con reacciones de enfado o rabia, se recomienda escuchar, permitir la expresión verbal y después decirle que “tiene derecho a sentirse así” que “es normal que se sienta de esa forma en una situación tan difícil como la que está viviendo”.
7. Muestra esperanza en la medida de lo posible, siempre de manera realista (sobre el pronóstico, el tratamiento, el control de síntomas o el alivio del sufrimiento).

## 2.3 Cierre.

Acaba realizando un pequeño resumen de lo hablado.

Asegúrate de que no le quedan dudas al respecto.

Concreta el siguiente momento en el que se volverán a poner en contacto con la familia para una nueva transmisión de información.

### 3. AUTOCUIDADO

No olvides que: “Cuando nos zambullimos en el sufrimiento emocional de los otros, salimos del agua mojados. Nuestro cuerpo está lleno de miles de pequeñas gotas de agua. Gotas de sufrimiento”. Es momento también de cuidarse para poder seguir cuidando.

Consejos:

1. Después de la llamada de teléfono anota en un cuaderno personal que estás satisfecho por:

- \* Ayudar a otra persona.
- \* Aliviar el sufrimiento de una familia.
- \* Poner mi granito de arena en esta situación tan difícil.
- \* Otras cosas.

Es muy importante sentir la satisfacción con lo que estás haciendo. Identificar la emoción y expresarla.

Ejemplos:

Me siento satisfecho con esta llamada porque:

*La familia se ha sentido escuchada y acompañada.*

*Creo que con la información que les he dado y con la forma en la que lo he hecho, he contribuido a aliviar su sufrimiento.*

*Me gusta ayudar a otras personas.*

2. Tómate unos minutos entre una llamada y otra. Respira profundamente y recuerda una situación agradable de tu vida. Date un pequeño respiro.