

Comunicación de malas noticias en contexto de pandemia.

Durante la actual pandemia por SARS-CoV-2 muchos familiares han recibido noticias, malas noticias, sobre el deterioro de la salud o la muerte de los pacientes en forma remota, ya sea por motivos relacionados con la necesidad de mantener el distanciamiento sanitario o por las restricciones de movilidad impuestas a la población.

Buckman R. ha definido a la mala noticia como "la que va a cambiar de forma grave o adversa las perspectivas del paciente sobre su futuro".

Comunicar una mala noticia es un proceso delicado que requiere de unas habilidades comunicativas especiales por parte del profesional para que la noticia se afronte de la mejor manera posible.

El modo en que se transmiten las noticias adversas tiene un impacto significativo en la comprensión, recepción y en las diferentes emociones asociadas a estas situaciones. Para pacientes y familiares o cuidadores, el modo en que se llevan a cabo estas conversaciones impacta en la percepción de la calidad de la atención, el modo de afrontar la situación y en el consiguiente proceso de duelo. En un contexto de aislamiento social como el vivido, las estrategias y dinámica utilizadas en la comunicación requieren una ejecución calificada.

El taller busca abordar el manejo de situaciones difíciles, la comunicación de malas noticias y el auto-cuidado del profesional. En la propuesta se busca propiciar un espacio de reflexión y de desarrollo de habilidades comunicacionales adaptadas a un contexto particular.

Poseer un protocolo para la comunicación de malas noticias confiere un marco básico de acción, organiza el proceso comunicativo y centra el eje de acción en el paciente.

Objetivos del taller:

- Conocer que es una mala noticia.
- Conocer y saber aplicar la metodología general de las malas noticias, en particular en un contexto de crisis.
- Identificar fortalezas y debilidades del proceso.

Modalidad: virtual

Categorías: 2. Diseño de escenarios

Metodología prevista, que favorezca la interacción con los participantes:

El taller prevé tres (3) instancias. 1. Introducción: desarrollo teórico breve de las bases del proceso comunicacional, los diferentes estilos de comunicación que surgen entre el personal de salud, entre esto y el paciente y su familia, y finalmente el desarrollo del protocolo EPICEE.

2. Role playing: tres participantes ejecutarán un escenario de transmisión de una mala noticia. Para ello se les entregará a dos de los colaboradores un breve guión de lo que deben actuar.

El tercero tendrá que registrar todo aquello que considere relevante para el debriefing. 3. Debriefing grupal. Se hará hincapié en el debriefing con buen juicio, procurando rescatar los modelos mentales alumno-instructor puestos en juego,

Durante el desarrollo del taller se proveerá de material de lectura a los cursantes.

Bibliografía:

- Bascuñán, M. L. (2011). Taller de manejo de situaciones difíciles, comunicación de malas noticias y auto-cuidado del profesional. Evaluación según la percepción de los participantes. *Revista Educativa Ciencia Salud*, 8, 31-37.
- Bascuñán, M. L. (2013). Comunicación de "malas noticias" en salud. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 24(4), 685-693.
- Belli, L. F. (2020). Recomendaciones para la comunicación de malas noticias por teléfono durante la pandemia por SARS-CoV-2. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 44, e69.
- Bayard, R. I. B., Aspiazu, M. A. B., & Blanco, A. L. R. (2021). Cómo debemos comunicar malas noticias en tiempos de pandemia. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 20(4).

- Aparicio, A. I. Á. (2020). Comunicación de malas noticias en el ámbito sanitario en tiempos de COVID-19.: La comunicación telefónica. *Revista de Comunicación y Salud: RCyS*, 10(2), 211-248.

Contenido:

1. Fundamentos de la comunicación
2. Los estilos de comunicación entre el personal sanitario, el paciente y la familia.
3. La comunicación eficaz. Protocolo EPICEE.

Horario:

Disertantes/directores:

Dra. NORA PLOTKIN

Dr. CHRISTIAN DELERA

Dr. ALEJANDRO GORODNER

Número mínimo de participantes para desarrollarse: 10. **Máximo:** 30