

PROTOCOLO

Frente a una
muerte por
COVID-19



OBJETIVO

Este protocolo tiene como objetivo facilitar información relevante a los profesionales de la salud referente a la atención sanitaria de los enfermos por COVID-19. A partir de los antecedentes observados en las últimas semanas respecto al desarrollo de esta enfermedad y la evidente tasa de mortalidad que posee este virus, hace predecir que es muy probable que debamos prepararnos para un gran número de fallecidos a nivel nacional.

Desde nuestra experiencia acompañando a tantas familias que han sufrido experiencias similares, nos parece fundamental intentar evitar una serie de situaciones que pueden entorpecer por completo el proceso del duelo, aumentando las dificultades que conlleva de por sí una pérdida, debido a la falta de información y recursos que tienen los profesionales que atienden a estas familias.

La naturaleza traumática de la muerte y la falta de apoyo social, están considerados como dos de los factores más importantes que predicen un duelo complicado. Ambos criterios están presentes en el duelo por Coronavirus.

Las evidencias científicas demuestran que un acompañamiento adecuado resulta clave en la recuperación emocional saludable de los deudos, ayuda a prevenir secuelas psíquicas y permiten detectar una posible necesidad de ayuda psicológica.

La forma en que se desenvuelven los profesionales en momentos de tanta vulnerabilidad es frecuentemente recordado por las familias, y estos recuerdos quedan grabados en sus memorias incluso por muchos años, más si la experiencia ha sido desfavorable. Pequeñas modificaciones pueden generar grandes cambios en el proceso.



INTRODUCCIÓN

Actualmente nos encontramos en una situación excepcional, debiendo adaptarnos a un suceso nunca antes experimentado, donde debemos seguir las indicaciones del Estado, el cual ha restringido la libertad individual de los ciudadanos por el bien común.

La expansión de dicho virus, según los antecedentes que podemos presenciar a través de las redes sociales, ha generado en la población gran incertidumbre y miedo frente a la falta de control frente a esta pandemia.

Dadas las características de este virus se ha debido priorizar la baja posibilidad de contagios, por sobre situaciones que para nosotros eran normales y comunes. Dentro de éstas, encontramos la posibilidad de acompañar a nuestros familiares cuando se enferman, pero en caso de fallecer hay dificultades para realizar una despedida social, como son los ritos funerarios.

Los rituales de despedida son actos simbólicos que nos ayudan de dos maneras. Por una parte, nos permiten expresar nuestros sentimientos ante una pérdida, poniendo un poco de orden en un caótico estado emocional y por otra, nos ayudan a la construcción social de significados compartidos, donde nos sentimos apoyados por el resto.

Por otra parte, en el caso de las experiencias que se han reportado desde Europa y Asia, se confabulan una serie de variables que posibilitan el desarrollo de un duelo más complejo. Por ejemplo, el pensar que una muerte se pudo haber evitado, la idea de sufrimiento del fallecido que pudo tener sentimientos de soledad o falta de ayuda, falta de información, entre otras.

Todas las características antes mencionadas, aumentan los niveles de sufrimiento vinculados a la pérdida, haciendo que el proceso del duelo se complejice considerablemente. En este contexto las circunstancias que rodean a una pérdida son importantes para determinar la fuerza y el resultado del duelo.

Es necesario destacar que las muertes inesperadas o en circunstancias complicadas (traumáticas, suicidas, personas desaparecidas), suelen originar más dificultades en la elaboración del duelo.

Debemos de tener presente que algunas de las consecuencias de un duelo pueden ser síntomas de depresión, ansiedad, baja autoestima, entre otras. Se sabe que las personas que han perdido seres queridos presentan más probabilidad de suicidarse en transcurso del primer año; bajo funcionamiento inmunológico.

Bajo esta lógica, suele presentarse dependencia emocional en el duelo, mal funcionamiento familiar y bajos niveles de optimismo. Todo lo anterior constituye un problema de salud pública y atenderlo a tiempo es muy importante.



INTRODUCCIÓN

La presencia de recursos de ayuda y apoyo social son fundamentales para favorecer la elaboración de la situación y disminuir su complejidad. Por los antecedentes antes descritos se hace más relevante que el acompañamiento a los enfermos y la entrega de las noticias hacia ellos, cobre un valor fundamental en la forma en que se hagan para intentar atenuar en algo el sufrimiento a los familiares y amigos.

Por esta razón es que, a partir del Plan de Acompañamiento Familiar de Parque del Recuerdo, hemos querido hacernos presentes en ciertas sugerencias que pueden facilitar en los profesionales de la salud la atención de pacientes que fallezcan mientras dure el estado de alarma nacional.

Este material fue preparado por la psicóloga del Plan de Acompañamiento de Parque del Recuerdo, Magdalena López, especialista en duelo.



ASPECTOS PARA CONSIDERAR PREVIAMENTE

Como profesionales presentamos ciertos temores, de los que no siempre somos conscientes, sin embargo, cuando los trabajamos, pueden disminuir y amortiguar los efectos en los pacientes:



Miedo a causar dolor: La obligación ética de no producir dolor puede llevarnos a tomar actitudes evasivas respecto a la comunicación de malas noticias.

Dolor empático: Solemos sentirnos incómodos ante el estrés que les genera la noticia a los deudos.

Miedo a ser culpado: Una situación tan difícil de afrontar, fácilmente se personaliza sobre el personal médico, con quien pueden descargar su rabia e ira.

Miedo a ser demandado: La idea de que todo ser humano tiene derecho a ser curado hace que cualquier fallo se vea como un fracaso terapéutico y un error que debe tener castigo penal o civil.

Miedo a no tener una respuesta: A veces se cree que afirmar no saber supone desvalorizarnos como profesionales, cuando en realidad es un gesto de honestidad que aumenta la credibilidad.






CÓMO SE COMUNICA LA NOTICIA

No es fácil dar malas noticias, a veces porque se desconoce cómo hacerlo y otras porque tendemos a evitar situaciones que son negativas. Sin embargo, el dar malas noticias de manera incorrecta o no teniendo cuidado de determinados aspectos, puede aumentar mucho el sufrimiento de quien las están recibiendo.

En la gran mayoría de los casos, estas noticias son inesperadas, por lo que cuando se da la información, los pacientes se quedan sin reaccionar y, posteriormente, se desarrollan una serie de reacciones que son difíciles de manejar si no estamos preparados para poder conducirlos y orientarlos.



-
-  Se sugiere escuchar atentamente a los familiares tras la noticia, aunque no tengamos respuestas.
 -  Reconocer el dolor que tienen, entendiendo que les es muy difícil entender la noticia y aceptar lo que están viviendo.
 -  Apoyar: tomarse un tiempo de dedicación, cuidando especialmente la postura corporal.



DÓNDE COMUNICAR



De manera presencial:

Lo primero a lo que debemos prestar atención a la hora de comunicar la mala noticia es al entorno: procurar que sea un lugar tranquilo, privado, que permita la intimidad de la persona que va a ser informada, asegurándonos de no ser molestados. Se debe intentar transmitir sensación de calma, sin que se denote prisa, para favorecer un ambiente de interés y respeto.

De manera telefónica:

Si la noticia debe ser por vía telefónica, es necesario tomar un minuto para relajarse, y hacer la llamada, libre de distracciones que pueden quitar la atención de nuestra conversación. Es decir, que alguien nos hable mientras permanecemos en línea o perdamos la atención de la reacción con otra cosa.

Esfuércese en estar plenamente consciente de lo que está transmitiendo, permitiendo que las familias expresen su impacto, sin dar respuestas de consuelo o alivio a la situación.

("Siento mucho tener que entregar esta noticia" con un tono afectivo acorde a lo que se transmite basta).



EN QUÉ PONER ATENCIÓN

El 90 % del significado de un mensaje lo compone el lenguaje no verbal (postura corporal, la actitud, el contacto visual, el tono de voz, la expresión facial, el contacto físico, la proximidad, etc.) Por este motivo, el poner énfasis en estos aspectos puede favorecer mucho la aceptación o entendimiento de una noticia de este tipo.

De manera presencial:

El tacto (tocar el antebrazo o un apretón de manos) puede ser un buen apoyo. Tener una postura receptiva, sentarse a la altura de los familiares, invitarlos a tomarse un tiempo para sentarse a escuchar la noticia con tranquilidad en un lugar íntimo que permita el desborde de la emocionalidad si éste se produce.

De manera telefónica:

Cuando se presente, dígame que le entregará una mala noticia, por lo que le sugiere sentarse (nunca dar una noticia si el receptor se encuentra manejando). Puede que el impacto de la noticia genere un fuerte shock a quien escucha la información, si percibe un desborde emocional muy intenso, dígame que puede entregar la información que se le está dando a otro familiar que esté disponible si así lo desea.

Cuide la terminología: Utilice el nombre del fallecido. Es muy doloroso para los familiares y amigos sentir que se habla de un enfermo o fallecido más en la larga lista. Toda individualización será más certera. No usar el término abuelito, viejita, papito u otros. Sólo su nombre con mucho respeto.

Intente hablar de manera clara y sin tecnicismos, utilizando un lenguaje sencillo que permita a todos entender la información que se le está entregando.

El silencio podrá dar más apoyo y compañía que ofrecer consuelo mediante comentarios que no resultan apropiados.

Tenga presente que las noticias derivadas de una atención deficiente como la indiferencia, el desconocimiento e incluso la frialdad, tendrán un impacto profundo en el proceso de duelo de los deudos.

Los afectados necesitan compasión, empatía, paciencia, comprensión y comunicación. Tenga presente que la falta de información y respuestas sobre el fallecido o los procesos médicos y administrativos que se estén realizando, aumenta considerablemente niveles de ansiedad.





CÓMO DAR LA NOTICIA

A continuación, se incluyen una serie de consejos sobre cómo actuar:

a. Preséntate con tu nombre: Empezar por decir nuestro nombre y el cargo que tenemos en el centro médico.

b. Entregue la noticia: usando por ejemplo frases del tipo:

“Me temo que hay malas noticias”

“Siento decirles que los resultados no son los esperados”

“Me temo que esta no es la noticia que deseaban”

Usar los términos correctos, como muerte o murió, estos ayudan evitar las confusiones. Refiérase con el nombre del fallecido “la señora Julia” o “don Alberto” no hable de el/la paciente o el/la enfermo/a.

c. Escuche: Podremos expresar nuestro pesar por la muerte, pero nunca podremos aliviarles ni quitarles el dolor que sienten. Necesitarán hablar del fallecido. Permitirles expresión del dolor. No minimizar el proceso.

d. Deles tiempo: En los primeros momentos y tras conocer la noticia del fallecimiento, debido al estado de shock en que se encuentran, les resultará difícil tomar decisiones. Ofrezcale un número de atención si necesitan resolver alguna duda. Mencione que es probable que no recuerden toda la información que les estás entregando, por lo que pueden aclarar sus dudas las veces que sea necesario.

e. Explícales sus opciones y apóyalos en sus decisiones: Nuestro papel es el de informales de manera suave sobre las decisiones a tomar en esos momentos, orientarlos sobre las diferentes opciones y darles tiempo para decidir.





f.

Cuide su lenguaje corporal: No cruzar los brazos, mirar a los ojos, sentarnos a su misma altura y a poca distancia, etc. A veces vale más un gesto que las palabras. Si estás entregando la noticia telefónicamente, mantente plenamente concentrado en toda la conversación. Sin apresurar el control emocional.

g.

Sea comprensivo: Hay que usar el sentido común para poder tratar cada caso. Todos son especiales y los recursos de afrontamiento son diversos en todas las personas.

h.

Haga sentir su presencia, pero con discreción: Mostrar nuestra disposición para lo que necesiten en otro momento. No siempre es necesario que nos quedemos de pie junto a los familiares.

i.



Cúidese: Una vez finalizado, se sugiere el poder expresar los sentimientos que han generado en nosotros la entrega de dicha noticia, conversar de lo que hemos sentido con algún compañero o familiar, es tremendamente beneficioso para lograr centrarnos en nuestro trabajo posterior.

Para tener en cuenta: No es una labor fácil la que se está realizando, ya que se está presenciando un excesivo sufrimiento, tanto en los enfermos como en las familias de ellos. Por esa razón se sugiere como autocuidado, el tomarse unos minutos para elaborar dichos sentimientos. Debemos tener presente que las emociones tienen una paradoja, cuando las enfrentamos van desapareciendo; si las evitamos, aumentan considerablemente.



SUGERENCIAS IMPLEMENTABLES



Si desean saber alguna información del fallecido, sirve mucho indicar algunas características físicas del fallecido, por ejemplo:

“nos preocupamos de sacarles todas las cosas externas y con mucho cuidado lo aseamos, juntamos sus manos en su pecho”

Toda información que ayude a visualizar el proceso como ceremonial y de extremo cuidado, las familias lo agradecerán y les entregará control sobre el proceso. Su narración debe ser veraz y honesta. No es necesario entrar en detalles escabrosos de la situación, solo información de un adecuado relato.

Algunos estudios señalan que no verlo y no acompañarlo en su muerte puede incrementar levemente el riesgo de estrés postraumático y dificultará la elaboración del duelo. Por este motivo, generar un relato de las circunstancias de la muerte, generará mayor alivio a la larga.

Destacar algo positivo del fallecido puede tranquilizarlos un poco, por ejemplo:
“era muy guapo”, “tiene unas manos preciosas”, “su pelo brillaba”, “se percibía mucha paz en su rostro”

Los profesionales debemos ayudarles y ofrecerles la entrega a las familias de ciertos objetos significativos que den información de todo el proceso de hospitalización. Todo lo que podamos guardar como recuerdo será beneficioso para el cierre del proceso. Les ayudaremos si podemos a tener un breve registro de sus días hospitalizados (se sugiere tener algunos audios que relaten experiencias).

Por ejemplo: “ha conversado con la persona de la cama de al lado” “ha tenido buen apetito” “sonríe a quienes lo cuidan”, darles el brazalete identificativo, y por supuesto guardar en una caja o bolsa todas sus pertenencias (reloj, medallas, teléfono, etc)

Debido a la alta contaminación de los objetos con Coronavirus, frente a quienes hayan padecido de dicha enfermedad, se le debe indicar el plazo en el cual pueden recoger sus pertenencias, cuando éstos no propaguen la enfermedad, así como la forma de hacerlo.

Se sugiere tener a un psicólogo/a apoyando y conteniendo emocionalmente a los enfermos, quien pudiera registrar levemente los comportamientos de éstos. Por ejemplo “hablaba mucho de su familia”, “quería escuchar música”, “cuando veía a su vecino decía que le recordaba a su hijo” etc. Sería de gran utilidad el poder entregar atención psicológica, tanto al paciente como a su familia.



QUÉ SE DEBE EVITAR

Existen una serie de aspectos que debemos de evitar al atender a una familia que ha sufrido una pérdida de este tipo:

Evitar comenzar conversaciones con los familiares, si por algún motivo no estamos dispuestos a escuchar de manera empática, prestar atención, mantener la mirada, ofrecer respuestas sinceras.

Evitar culpabilizarles de la muerte, juzgarles y decirles qué deben hacer o sentir, así como entregar plazos para que estén recuperados.

Si bien no es malo mostrar nuestros sentimientos respecto a la pérdida y muchas familias valoran el involucramiento de los profesionales en sus experiencias, los desbordes emocionales no son aconsejables. Debido a esto, si no te sientes capacitado para expresar tu tristeza sin poder frenar el llanto, es mejor que te mantengas un poco más alejado de la situación y le pidas a otra persona que los acompañe.

EVITAR FRASES COMO:

“Se fuerte”

“No llores”

“Es la voluntad de Dios”

“Todo pasa por alguna razón, es el destino”

“No es el fin del mundo”

“Al menos no llegaste a conocerle bien”

“Eres joven, ya tendrás más”

“Debes de ser fuerte por tus hijos/marido/...”

“El tiempo lo cura todo”

“Ya le olvidarás”



Una iniciativa de:

