

PROTOCOLO DE FALLECIMIENTO EN CUARENTENA

El importante rol que cumplen profesionales de la salud en el acompañamiento del duelo.

La evidencia científica demuestra que un **acompañamiento adecuado resulta clave en la recuperación emocional** saludable de los deudos, **previniendo secuelas psíquicas**.

La forma en que se desenvuelven los profesionales de la salud en momentos de tanta vulnerabilidad es frecuentemente recordada por las familias, **quedando grabada en sus memorias incluso por muchos años**, si la experiencia ha sido desfavorable.



Pequeñas modificaciones pueden generar grandes cambios en el proceso...



EN QUÉ PONER ATENCIÓN

El lenguaje no verbal (postura corporal, la actitud, el contacto visual, el tono de voz, la expresión facial, la proximidad, etc.) es lo que le da la mayor parte del significado al mensaje. **Poner énfasis en estos aspectos** puede favorecer mucho la aceptación o entendimiento de una noticia de este tipo.

De manera presencial:

Se debe 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, **dígale que le entregará una mala noticia, por lo que le aconseja sentarse**, asegúrese que este no esté manejando o realizando alguna actividad de riesgo.

Si percibe un desborde emocional muy intenso, dígale que puede entregar la información que se le está dando a otro familiar que esté disponible.



Cuide la terminología. Utilice el nombre del fallecido. Toda individualización será más certera. No usar el termino abuelita, paciente, papito u otros. Solo su nombre con mucho respeto.



Intente hablar de manera clara y sin tecnicismos. Todos deben entender la información que se le esté entregando.



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



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. **Preséntese:** Empiece por decir su nombre y cargo.

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”

Use los términos correctos, como muerte o murió, ya que estos ayudan evitar las confusiones.

c. **Escuche:** Podremos expresar nuestro pesar por la muerte, pero nunca podremos aliviar el dolor que sienten los familiares ni quitárselo. Necesitarán hablar del fallecido. Permítales la expresión del dolor. No minimice su sentir, así como tampoco busque el lado positivo de la noticia. Hoy no tienen la capacidad para entenderlo, a lo largo del proceso tal vez lo logren, pero ahora solo tienen mucho sufrimiento tras la noticia.

d. **Deles tiempo:** Debido al estado de shock emocional tras el conocimiento de la noticia, a los familiares les resultará difícil tomar decisiones. Ofrezca un número de atención si necesitan resolver alguna duda.



e. **Explíqueles sus opciones y apóyeles en sus decisiones:** orientarles sobre las diferentes opciones y darles tiempo para decidir.

f. **Cuide su lenguaje corporal:** A veces vale más un gesto que las palabras. Si está entregando la noticia telefónicamente, manténgase plenamente concentrado en toda la conversación.

g. **Sea comprensivo:** Hay que usar el sentido común para poder tratar cada caso. Cada situación es especial y los recursos de afrontamiento son diversos en todas las personas.

h. **Hágale sentir su presencia, pero con discreción:** Mostrar nuestra disposición para lo que necesiten en otro momento.

QUÉ SE DEBE EVITAR



Evitar comenzar conversaciones con los familiares, si por algún motivo no se está dispuesto a escuchar de manera empática.



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

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"

Cuídese

Una vez finalizada la entrega de la noticia, se sugiere poder expresar los sentimientos que ha 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 sus familias. Eso afecta a cualquiera. Por esa razón se sugiere como autocuidado, el tomarse unos minutos para elaborar dichos sentimientos, ojalá en presencia de otra persona que sea capaz de escuchar y contener emocionalmente.



Una iniciativa de:

