

PASO 1: PREPÁRESE

- Tome un momento para componerse. Unas cuantas respiraciones lentas y profundas pueden ayudarle a concentrarse.
- Verifique la información del paciente: ¿nombre del paciente? ¿Tenían hijos / pareja? Si puede, los familiares han encontrado útil saber el nombre de quién estaba con sus seres queridos hacia el final de su vida.
- Verifique el último protocolo del hospital tras la muerte de un paciente y el apoyo disponible para los familiares que han sufrido una pérdida.
- Considere practicar lo que va a decir con un colega del trabajo.
- Encuentre un espacio donde no le interrumpan. Pase su teléfono/busca a un colega. Si es posible, use un teléfono fijo para hacer la llamada.

PASO 2: COMENZANDO

- Preséntese. Explique claramente desde qué hospital y equipo está llamando.
 - Establezca con quién está hablando y su relación con el paciente.
 - Verifique que puedan hablar en privado.
 - Hable despacio, con pausas entre frases. Contar hasta 3 en su cabeza puede ayudar a disminuir la velocidad, especialmente si se siente nervioso.
 - Si la persona está muy angustiada, puede preguntar de inmediato si su pariente ha muerto; aún así, use las "señales de aviso".
 - Si la persona no contesta el teléfono, NO deje un mensaje de voz.
- «Hola, mi nombre es [XX]. Soy parte del equipo [XX] que ha estado cuidando de [Nombre]»
 - «¿Hay algún lugar tranquilo donde pueda hablar en este momento?»
 - «¿Podría comprobar quién está en casa con usted ahora?»
 - «¿Le devuelvo la llamada en 5 minutos cuando haya tenido la oportunidad de poner un DVD para los niños?»

PASO 3: SEÑALES DE AVISO

- Establezca brevemente el contexto de la llamada telefónica.
 - Pregunte si hay alguien más (p. ej. una pareja) que también quiera estar en la llamada.
 - Recuerde hablar despacio, claro y con pausas.
- «Llamo para hablar sobre [Nombre]»
 - «¿Qué te han dicho hasta ahora sobre su condición?»
 - «Lamento tener que decirle esto por teléfono y no en persona» PAUSA

PASO 4: DAR CONOCIMIENTO E INFORMACIÓN

- Hable MUY despacio, honesto y realista.
 - Evite los eufemismos y la jerga técnica.
 - Después de decirle a la persona que el paciente ha fallecido, DETÉNGASE por unos instantes para permitir que la persona asimile lo que le ha dicho.
 - Escuche las reacciones para saber si están listos para obtener más información.
 - Recuerde que las pausas son importantes ya que no puede ver la reacción de la otra persona a lo que usted está diciendo.
- «Lamento mucho comunicarle que [Nombre] empeoró y murió. Lo siento mucho»
 - «Siento darle esta noticia por teléfono»
 - «¿Quiere que vaya más despacio? ¿Quiere que repita algo?»
 - «Entiendo que esto puede ser muy difícil de asimilar. Tome el tiempo que necesite»

PASO 5: RESPONDER AL IMPACTO EMOCIONAL DE LAS NOTICIAS

- Apoye a la persona según los sentimientos que muestre.
 - La angustia puede limitar su capacidad de retener información.
 - Los silencios pueden sentirse incómodos y más largos de lo que en realidad son por teléfono. Es difícil saber cómo reacciona una persona cuando no puede verla; Puede haber otras personas alrededor, incluido niños.
 - No sienta que tenga que llenar los silencios.
 - El uso de sonidos y palabras, por ejemplo, 'mmm', "tómese su tiempo, todavía estoy aquí" reemplaza el contacto visual o el tacto, y confirma su presencia.
- Si la persona está llorando o gritando: «Entiendo que son noticias muy molestas, especialmente por teléfono»
 - Si la persona dice repetidamente 'no es verdad, no puede ser': «Entiendo que es difícil de asimilar»
 - Si la persona se queda callada o dice 'gracias por avisarme': «Esta noticia puede ser muy difícil de asimilar; ¿Quiere que le ayude a pensar en lo que necesita hacer a continuación?»

PASO 6: ESTABLECER SI EL PACIENTE ERA MADRE/PADRE

- Verificar si el paciente era madre/padre; nombres y edades aproximadas de los niños.
 - Si el paciente era madre/padre y los niños son menores de 25 años, vaya a la página 2. Si los niños son mayores de 25 años, o el paciente no era madre/padre, vaya al Paso 7.
- «¿Tiene [Nombre] algún hijo/a que necesite que se lo digan?»
 - «¿Están en casa ahora mismo con usted?»

PASO 7: HAGA UN PLAN

- Termine explicando lo que sucederá después, utilizando la política hospitalaria más actualizada con respecto a la certificación de defunción, los servicios mortuorios, etc.
 - Asegúreles que no tendrán que manejar esto solos; oriente hacia los servicios establecidos de apoyo durante el duelo y recursos disponibles en línea.
 - Repita su nombre y desde qué departamento está llamando.
 - Actualice el archivo del paciente y dígame a otros miembros del personal que se ha informado a los familiares.
 - Estas son conversaciones emocionalmente agotadoras. Tome un tiempo para comprobar cómo se siente / tome 5 minutos / taza de té / merienda / hable con su equipo.
- «Entiendo que esta ha sido una conversación muy difícil. Ha habido mucho que asimilar; ¿Hay algo que no haya entendido?»
 - «Solo para recapitular, los próximos pasos serán [mencione los servicios de apoyo durante el duelo establecidos en el protocolo del hospital para muertes relacionadas con Coronavirus]»

PASO 6A: SI EL PACIENTE TIENE NIÑOS MENORES DE 25 AÑOS, DISCUTA CÓMO HABLAR CON LOS NIÑOS

- Explicarle a los niños que su padre/madre ha muerto es un desafío emocional. Las personas no quieren causar angustia, pero los niños necesitan saberlo.
- Discuta la percepción de los niños sobre lo que ha estado sucediendo. Recuérdeles que incluso los niños muy pequeños habrán notado cambios en su entorno y estarán buscando explicaciones.
- Si la persona expresa aprensión sobre cómo contárselo a los niños, consulte el documento [‘Cómo explicar la muerte de un ser querido a un niño’](#) que incluye sugerencias para responder a las preguntas más frecuentes.
- Asegúrele que no causará daño contarles a los niños cómo se sienten los adultos, pero tenga cuidado de no compartir las emociones extremas.
- Si los padres están separados, confirme quién se lo contará a los niños y fomente mensajes consistentes por parte de adultos para evitar confusiones.
- En situaciones de cuarentena, habrá poca privacidad y tiempo para que las personas se preparen u obtengan el apoyo de un amigo o pariente.

- «Pensar en cómo hablar con [nombres de los niños] sobre esto probablemente sea lo más difícil del mundo. Es completamente comprensible que quiera protegerlos de esta noticia»
- «Entiendo que le preocupa angustiar a los niños. Pero los niños, incluso los más pequeños, necesitan una explicación de lo que está sucediendo»
- «Se que en la situación actual no hay mucho tiempo o espacio para que piense en cómo contárselo a los niños. ¿Sería de ayuda si hablásemos ahora sobre cómo podría hacerlo?»
- «Es natural que los niños se sientan muy molestos y a veces incluso pueden enfadarse. Pero hablar es muy importante para ayudarlos en este momento tan difícil»
- «Está bien hablar con los niños sobre lo molesta y triste que es esta noticia para todos»

PASO 6B: AYUDANDO A PREPARARSE PARA LAS PREGUNTAS FRECUENTES DE LOS NIÑOS

- Prepare a las personas para las preguntas comunes que los niños puedan hacer.
- Las personas deben tener en cuenta la edad y el nivel de comprensión del niño.
- Anime a la persona a verificar lo que los niños ya saben y entienden; pregunte a los niños si les gustaría obtener más información o si tienen preguntas sobre lo que ha sucedido.
- Consulte el documento [‘Cómo explicar la muerte de un ser querido a un niño’](#) que incluye cómo responder a las preguntas más frecuentes para los diferentes grupos de edad.

- «Los niños a menudo quieren saber qué causó la muerte y se preocupan de que haya sido culpa suya»

Haga hincapié en que el padre/madre tenía coronavirus, fue atendidos por el equipo médico y que no fue culpa de nadie.

- «Los niños pueden preguntarle si usted va a morir, quién los cuidará y si ellos también pueden contagiarse. ¿Planeamos cómo puede abordar estas preguntas en casa?»

Concéntrese en la información práctica y los pasos que se están tomando para detener la propagación del Coronavirus (p. ej. lavarse las manos, distanciarse ...) Recuerde a los niños que otras personas de la familia y sus amigos los quieren y cuidan.

PASO 7: HAGA UN PLAN

- Termine explicando lo que sucederá después, utilizando la política hospitalaria más actualizada con respecto a la certificación de defunción, los servicios mortuorios, etc.
- Asegúreles que no tendrán que manejar esto solos; oriente hacia los servicios establecidos de apoyo durante el duelo y recursos disponibles en línea.
- Repita su nombre y desde qué departamento está llamando.
- Actualice el archivo del paciente y dígame a otros miembros del personal que se ha informado a los familiares.
- Estas son conversaciones emocionalmente agotadoras. Tome un tiempo para comprobar cómo se siente / tome 5 minutos / taza de té / merienda / hable con su equipo.

- «Entiendo que esta ha sido una conversación muy difícil. Ha habido mucho que asimilar; ¿Hay algo que no haya entendido?»
- «Solo para recapitular, los próximos pasos serán [mencione los servicios de apoyo durante el duelo establecidos en el protocolo del hospital para muertes relacionadas con Coronavirus]»

CONSEJOS

1. Encuentre un lugar tranquilo. Asegúrese de tener la información clave. Use un teléfono fijo si es posible.
2. Hable despacio, claro, y con pausas.
3. Contar hasta 3 en su cabeza puede ayudarlo a disminuir la velocidad, especialmente si se siente nervioso.
4. Los silencios pueden sentirse incómodos en el teléfono y más largos de lo que en realidad son. No sienta que tiene que llenar el silencio.
5. Recuerde que el paciente puede ser un padre/madre; Es esencial ayudar a los adultos a pensar cómo contárselo a los niños lo antes posible.
6. Estas son conversaciones difíciles; tome el tiempo para cuidarse. Puede ser útil hablar con un colega o reflexionar con su equipo.