

4 Comunicación e información

Pregunta

- ¿Cuáles son los factores asociados a una buena comunicación en los últimos días de vida entre el paciente, sus allegados y los profesionales sanitarios que lo atienden?

Recomendaciones

1. Se recomienda fomentar un clima adecuado basado en la calidez, empatía, asertividad y una actitud de escucha activa, prestando especial atención a la comunicación no verbal. En la medida de lo posible, es importante buscar un espacio físico que mantenga la privacidad, destinar el tiempo necesario, y permitir hacer preguntas y aclarar dudas, dejando también un espacio para la reflexión [BPC, nueva].
2. Se recomienda identificar las necesidades de comunicación y expectativas de las personas al final de la vida, teniendo en cuenta [BPC, adaptada]:
 - Si el paciente desea o no que alguna persona determinada esté presente en el momento de tomar decisiones.
 - El grado actual de conocimiento acerca de la situación final de vida.
 - Cuánta información les gustaría tener acerca de su proceso.
 - Sus preferencias y necesidades sociales, culturales, religiosas y espirituales.
 - Sus miedos y preocupaciones.

Consideraciones clínicas relevantes

- Aunque todos los miembros del equipo deben estar capacitados para comunicarse de forma eficiente con el paciente y su familia, puede valorarse la designación de un referente en el proceso de comunicación que favorezca una coherencia comunicativa y monitorice que las necesidades de información van siendo resueltas. La elección del miembro del equipo médico más apropiado para comunicar el pronóstico debe estar basada en su nivel de competencia y en la relación previa con la persona enferma.
- Cuando se comparte información en la situación de últimos días, es deseable partir del nivel de información que el paciente y/o la familia ya tiene e incluir información adecuada sobre:
 - Su pronóstico, explicando también las incertidumbres y cómo se manejarán, evitando el falso optimismo y adecuando la información al nivel de comprensión, valorando en todo momento su necesidad de información y su capacidad para tolerarla.
 - Los signos y síntomas que pueden aparecer en esta fase, la aproximación terapéutica, y pautas que pueden ayudar.
 - La forma de ponerse en contacto con su equipo asistencial, transmitiendo la disposición del equipo multidisciplinar y la continuidad de la atención.

- Es importante explorar con el paciente y la familia o allegados:
 - Si existe un documento de voluntades anticipadas o instrucciones previas, o un proceso de planificación anticipada y compartida de la asistencia.
 - Si la familia conoce las prioridades, preferencias y deseos del paciente.
 - Si se ha entendido la información o si es necesaria información adicional para resolver cualquier cuestión relacionada con la situación de últimos días.
- Se dejará por escrito la información aportada al paciente y familia, especificando el grado o nivel de la información asumida por éstos si es posible.

Justificación

Estas recomendaciones pretenden favorecer una comunicación efectiva en los últimos días de vida que pueda mejorar la elaboración del plan de cuidados y la calidad de la atención. Las recomendaciones, aunque son de buena práctica clínica se han basado en estudios cualitativos sobre los factores que influyen en una buena comunicación al final de la vida.