

# Contactando por vía telefónica a familiares de un/a paciente fallecido



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**

## Contactando por vía telefónica a familiares de un/a paciente fallecido/a

### PASO 1: PREPARAR

- Tómate un momento para tranquilizarte. Unas pocas respiraciones lentas y profundas te ayudarán a concentrarte
- Revisa la información del paciente: ¿Cuál fue su nombre? Tuvo hijos/as o una pareja?
- Revisa el protocolo más reciente en torno a la muerte de un paciente, tal como qué tipo de apoyo de duelo está disponible.
- Practica lo que vas a decir con alguien de tu equipo.
- Encuentra un lugar sin interrupciones. Si es posible usa un teléfono fijo para hacer la llamada

### PASO 2: COMENZAR

- Preséntate, diciendo tu nombre.
- Explica claramente desde qué equipo y hospital estás llamando.
- Confirma con quién estás hablando y cuál es su relación con el/la paciente. Checa si puede hablar en privado.
- Habla despacio, pausando entre oraciones. Cuenta hasta 3 en tu cabeza para ir más despacio, especialmente si te sientes nervioso/a.
- Si la persona está muy angustiada, puede que pregunte directamente si su familiar ha muerto—usa los “tiros de advertencia” del paso 3
- Si la persona no contesta la llamada—NO DEJES mensaje de voz.

“Hola, mi nombre es XX. Soy parte del equipo de XX que ha estado atendiendo [Nombre del paciente] “

“¿Hay un lugar tranquilo donde puede hablar en este momento?”

“¿Puedo verificar quien está en casa con usted ahorita?... “¿Le devuelvo la llamada en 5 minutos cuando haya podido poner una película para los niños?”

### PASO 3: TIROS DE ADVERTENCIAS

- Da el contexto para la llamada.
- Pregunta si quiere que alguien más (ej. su pareja) se una a la llamada
- Recuerda de hablar despacio, claramente y con pausas.

“Estoy llamando para hablar sobre [Nombre del paciente]

“¿Qué le han dicho hasta ahora sobre su condición?”

“Siento mucho decirle esto por teléfono y no en persona” PAUSA

PASO 4: BRINDAR CONOCIMIENTO E INFORMACIÓN

- Habla MUY lento, realista y con honestidad.
- Evita el uso de eufemismos (no digas que la persona ya no está con nosotros) y jerga técnica. Después de decirle a la persona que el/la paciente falleció, PAUSA por un par de segundos para que pueda asimilar lo que acabas de decir.
- Escucha su reacción para determinar cuando está preparada a recibir más información. Recuerda que las pausas son importantes cuando no puedes ver la reacción de la otra persona a lo que estás diciendo

“Siento mucho decirle que la condición de [Nombre del paciente] se empeoró y falleció. Siento mucho.”

“Siento darle esta noticia por teléfono” “¿Quiere que hable más despacio?” “¿Quiere que repita algo?”

“Entiendo que esta noticia puede ser muy difícil...toma el tiempo que necesite”

PASO 5: RESPONDER AL IMPACTO EMOCIONAL DE LA NOTICIA

- Apoya a la persona con sus sentimientos/angustia por el duelo. Su angustia puede limitar su capacidad de procesar información.
- El silencio puede sentir incómodo y más largo de lo que en realidad es. Es difícil saber cómo reacciona una persona cuando no la puedes ver: puede haber más personas al alcance del oído, incluidos los niños.
- No tienes que llenar el silencio
- Los sonidos y palabras (ej. “mmm”, “aja”, “toma tu tiempo—sigo aquí”) toman el lugar de contacto visual o tacto y afirman tu presencia.

Si una persona está llorando o gritando :

“Entiendo que es una noticia muy dura, especialmente por teléfono”

Si una persona repite “no es verdad, no puede ser”: “Entiendo que puede ser una noticia muy difícil de asimilar”

Si una persona se calla o dice “gracias por avisarme”: “Esta noticia puede ser muy difícil de asimilar. ¿Le gustaría que le ayudara a pensar en los siguientes pasos?”

PASO 6: ESTABLECER SI EL/LA PACIENTE ERA MADRE/PADRE

- Consulta si el/la paciente era madre o padre; los nombres y las edades aproximadas de hijos.
- Si el/la paciente era madre o padre y sus hijos son menores de 25 años, pasa a paso 6B.
- Si los hijos son mayores de 25, o el/la paciente no era madre/padre, pasa al paso 7.

¿[Nombre del paciente] tiene algún hijo al que se le deba informar?

¿Están con usted ahorita en casa?

## PASO 6B: SI EL/LA PACIENTE TIENE HIJOS MENOR DE 25 AÑOS , HABLAR SOBRE CÓMO DECIRLES

- Decir a una niña o un niño sobre la muerte de su madre o padre es emocionalmente desafiante. Las personas no quieren causar angustia, pero los niños tienen que saber.
- Hablar sobre que han podido percibir los niños sobre la situación. Recuérdale que hasta los niños más pequeños habrán notado cambios en su entorno y estarán buscando explicaciones.
- Si alguien expresa miedo sobre cómo decirles a los niños consulta el documento "CÓMO DECIRLES A LOS NIÑOS", el cual incluye sugerencias de cómo responder a preguntas frecuentes de los niños.
- Asegúrale que no causará daño decirles a los niños cómo se sienten las y los adultos, pero tienen que tener cuidado en no compartir emociones demasiadas extremas.
- Si los papás están separados, confirma quién dirá a los niños y fomenta mensajes consistentes por parte de las y los adultos para evitar confusión. En situaciones de cuarentena, habrá poca privacidad y tiempo para que las personas se preparen o reciban apoyo de un amigo o familiar.

"Pensando en cómo hablar con [nombres de los hijos], probablemente se siente como lo más difícil del mundo. Es entendible que los quiere proteger de esta noticia"

"Entiendo que le preocupa que al decirles, los niños se van a angustiar, pero hasta los niños más pequeños necesitan una explicación por lo que está sucediendo"

Entiendo que en la situación actual no hay ni mucho tiempo ni mucho espacio para pensar en cómo decirles a los niños. ¿Le ayudaría hablar conmigo sobre cómo lo hará?

"Es muy natural que los niños se sientan muy angustiados e incluso, hasta puedan sentirse enojo. Sin embargo, es muy importante hablar para ayudarles a atravesar este tiempo difícil"

"Está bien hablar con los niños sobre lo difícil y triste que esta noticia ha resultado para toda la familia"

## PASO 6C: AYUDAR A PREPARAR PARA LAS PREGUNTAS FRECUENTES DE LOS NIÑOS

- Prepara a las personas para las preguntas frecuentes que puedan llegar por parte de los niños.
- Las personas tienen que considerar la edad y nivel de entendimiento de los niños.
- Anima a las personas a preguntar qué es lo que saben y entienden ya los niños; pregunta a los niños si quisieran más información o si tienen preguntas sobre lo que ha pasado. Ver el documento "CÓMO DECIR A LOS NIÑOS", el cual

Muchas veces los niños quieren saber qué provocó la muerte y se preocupan que haya sido su culpa.

Haga hincapié en que su madre o padre tuvo el Coronavirus, que fue tratado por el equipo médico y nadie tuvo la culpa.

"Quizá los niños te preguntan si tú también te vas a morir, quién los va a

incluye preguntas frecuentes para diferentes edades.

cuidar y si ellos también se van a contagiar. ¿Planeamos cómo puede abordar estas preguntas en casa?

Enfoque en la información práctica y los pasos que todo mundo está tomando para detener la propagación del Coronavirus (lavar las manos, aislamiento...) Recuerde a los niños que otras personas de la familia, junto con sus amigos, los aman y los cuidan.

#### PASO 7: HACER UN PLAN

- Termina explicando lo que sucederá ahora, usando la política de la institución más actualizada en torno a la certificación de defunción, la morgue, etc.
- Asegúrales que no tendrán que manejar esto sólo; dirígeles los servicios de duelo designados y recursos en línea.
- Repite tu nombre y el departamento del cual llamas
- Actualiza la carpeta de el/la paciente y avisa al otro personal que el pariente más cercano ha sido notificado. Estas conversaciones son emocionalmente agotadoras. Toma un minuto para checar cómo te sientes/toma 5 minutos/ una taza de té/un refrigerio/habla con tu equipo.

“Entiendo que ha sido una conversación difícil. Ha habido mucho que asimilar; ¿hay algo que no entiende?”

“Solo para resumir, los siguientes pasos serán [consultar el protocolo de la institución en torno a los servicios de duelo para las muertes relacionadas al Coronavirus]

#### PRINCIPALES CONSEJOS

1. Encuentra un lugar tranquilo. Asegura de que tengas la información clave. Usa un teléfono fijo si es posible.
2. Habla despacio, claro y con pausas.
3. Contar hasta 3 en tu mente te puede ayudar a ir más despacio, especialmente si te sientes nervioso/a.
4. El silencio puede sentirse incómodo y más largo de lo que realmente es, ya que están en el teléfono. No tienes que llenar el silencio. Recuerda que el/la paciente quizá fue madre o padre; Es indispensable ayudar a los adultos a pensar en cómo decirles a los niños lo antes posibles.
5. Éstas son conversaciones difíciles; toma el tiempo para cuidarte. Puede ser útil hablar con una colega o reflexionar con tu equipo.

# GOBIERNO DE MÉXICO

