

EL PAPEL DE ENFERMERÍA EN EL PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN DE MALAS NOTICIAS: ACOGIDA

Benito P^a. Miguel C^a. Moreno M^b. López-Fando T^c. Cañadas T^c. García Borreguero P^c. Barbero J^d. Córdoba R^e y Hernández Navarro F^f.

^aEnfermera. Servicio de Hematología. Hospital Universitario La Paz. ^bSupervisora de enfermería. Servicio de Hematología. Hospital Universitario La Paz. ^cPsicólogo Investigador. Servicio de Hematología. Hospital Universitario La Paz. ^dPsicólogo Adjunto. Servicio de Hematología. Hospital Universitario La Paz. ^eMédico Adjunto. Servicio de Hematología. Hospital Universitario La Paz. ^fJefe de Servicio. Servicio de Hematología. Hospital Universitario La Paz

Introducción: Existen numerosos estudios acerca de la forma más apropiada para transmitir malas noticias. Basándonos en protocolos como el de Buckman (1992) o en las recomendaciones del *Education on Palliative and End-of-Life-Care* (EPEC) en el Servicio de Hematología realizamos un protocolo interdisciplinar de comunicación de malas noticias llamado la Acogida. En él un médico, una enfermera y un psicólogo se reúnen con el paciente y la familia que él desee para acogerlos y resolver las dudas que el paciente plantee acerca de su proceso de enfermedad. Pero, ¿qué opinión tiene la enfermería acerca de este protocolo?, ¿les resulta útil para su trabajo diario?

Objetivos: 1. Describir la percepción de enfermería sobre los objetivos de las acogidas. 2. Describir la percepción de su intervención en el protocolo de la acogida. 3. Evaluar su percepción sobre la utilidad del protocolo y la satisfacción que les reporta. 4. Describir que información transmiten al resto del equipo de enfermería después de la acogida.

Método: Se elaboró una encuesta anónima teniendo en cuenta los objetivos mencionados anteriormente y se distribuyó a todo el personal de enfermería que actualmente está trabajando en el Servicio. El grado de satisfacción se evaluó con una escala tipo likert [1-10]. Las encuestas se recogieron en el periodo de una semana.

Resultados: Se recibió el 100% (n=23) de las encuestas, la media de edad del personal fue de 36 años [24-56]. El 56,5% tienen una experiencia profesional de más de 10 años. El 73% identificó como principal objetivo de la acogida “dar información ajustada a las necesidades del paciente” otros fueron “construir equipo” y “apoyo emocional”. En relación con su intervención en las acogidas lo que se realiza con mayor frecuencia es la escucha activa para un 47%. Las acogidas les resultan útiles, a un 63%, para saber que información quieren los pacientes y resolver dudas del paciente. La información que se transmite con mayor frecuencia, al resto del personal de enfermería, es la relacionada con el diagnóstico (52%) y las reacciones emocionales (17%). La media del grado de satisfacción profesional que les reporta poder asistir a la acogida es de 7,9 [6-10].

Conclusiones: Los profesionales de enfermería ven de gran utilidad acudir a las reuniones de acogida para poder saber que información demanda o tiene el paciente. Poder compartir estos espacios médicos con el resto de profesionales permite una mayor cohesión y facilita el trabajo en equipo. Además de la escucha activa para obtener información sobre las necesidades del paciente y su familia y su expresión a nivel emocional también podrían desarrollar un rol más participativo transmitiendo información acerca de cuidados propios de enfermería, normas de la planta, etc.