

COMUNICACIÓN CON EL PACIENTE

Hablar con un paciente en cuidados paliativos requiere cercanía, respeto y claridad. Es importante usar un lenguaje sencillo y comprensible, mantener un tono calmado y preguntar antes de hacer cualquier acción: “¿Le gustaría que le ayude con esto?”.

Escuchar activamente significa prestar atención a sus palabras, gestos y emociones, y repetir para confirmar lo que hemos entendido.

La empatía es fundamental: reconocer cómo se siente y validar sus emociones, por ejemplo, diciendo: “Entiendo que esto le preocupe”. Evita frases que minimicen su dolor o que generen miedo, y nunca hablar únicamente de la enfermedad sin atender a sus sentimientos.

Ejemplos de frases que podemos usar:

- “¿Cómo se siente hoy?”
- “Si quiere, podemos sentarnos y hablar sobre lo que le preocupa.”

Frases que debemos evitar:

- “No se preocupe, no es para tanto.” → minimiza sus emociones.
- “Esto va a ser muy difícil.” → genera miedo innecesario.

ESCUCHA ACTIVA

Escuchar activamente no solo significa oír palabras, sino captar emociones, gestos y silencios. Mantén contacto visual, asiente con la cabeza y permite pausas sin interrumpir. Repite o resume lo que la persona ha dicho para asegurarte de que has comprendido correctamente. Esto ayuda tanto al paciente como a la familia a sentirse escuchados y respetados.



COMUNICACIÓN CON PACIENTES Y FAMILIAS





FRASES QUE PODEMOS USAR:

“Estamos aquí para apoyarles a usted y a su familiar.”
“Si quiere, puedo explicarle los cuidados que estamos brindando y cómo puede colaborar en ellos.”
“¿Hay algo que le preocupe especialmente?”

FRASES QUE DEBEMOS EVITAR:

- “No se preocupe, todo va a estar bien.”
- “Esto no tiene esperanza.”
- “No llore, no sea tan sensible.”

COMUNICACIÓN CON LA FAMILIA

La familia también necesita sentirse escuchada y acompañada. Habla con claridad, evitando tecnicismos médicos y manteniendo un tono tranquilo. Escucha sus dudas, preocupaciones y emociones sin juzgarlas. Informa de manera honesta, pero siempre con sensibilidad: “Estamos aquí para apoyarles a usted y a su familiar. Si quiere, puedo explicarle los cuidados que estamos dando”. Evita predicciones negativas sin base, juicios sobre sus emociones o compartir información confidencial del paciente sin su consentimiento. La empatía y la escucha activa son esenciales para generar confianza y colaboración.

Frases que podemos usar:

1. “Estamos aquí para apoyarles a usted y a su familiar.”
2. “Si quiere, puedo explicarle los cuidados que estamos brindando y cómo puede colaborar en ellos.”
3. “¿Hay algo que le preocupe especialmente?”

Frases que debemos evitar:

1. “No se preocupe, todo va a estar bien.”
2. “Esto no tiene esperanza.”
3. “No llore, no sea tan sensible.”

CONSEJOS PRACTICOS

- Respetar los silencios: escuchar en silencio puede ser más valioso que hablar.
- Confirmar la comprensión: “¿Lo que le expliqué tiene sentido para usted?”
- Cuidar tu lenguaje no verbal: postura abierta, contacto visual y gestos tranquilos transmiten seguridad.
- Mantener un lenguaje positivo y calmado.
- Evitar emitir juicios personales; tu rol es acompañar, no evaluar.



EMPATIA Y APOYO EMOCIONAL

Ponerse en el lugar del otro es clave en este entorno. La empatía permite reconocer las emociones del paciente y de la familia sin juzgarlas, mostrando comprensión: “Puedo ver que esto le está resultando difícil”. Acompañar emocionalmente implica estar presente, ofrecer palabras de consuelo y actuar con sensibilidad, sin intentar solucionar todo de inmediato.