

Sociedad Médica Cuidados Paliativos Chile

Plenaria:

Herramientas de Comunicación en Cuidados Paliativos

Objetivos de Aprendizaje

- Introducir una estrategia de comunicación novedosa que fue creada para satisfacer mejor las necesidades de comunicación de poblaciones diversas

- Considere cómo una jerarquía de necesidades de comunicación puede iluminar cómo las emociones fuertes y la desconfianza pueden bloquear la comunicación efectiva

- Describir estrategias concretas arraigadas en la humildad cultural para responder a emociones fuertes y recuperar la confianza

La buena comunicación es una de las principales formas en que los cuidados paliativos mejoran los resultados de los pacientes

Sociedad Médica Cuidados Paliativos Chile

- RCT de PC integrado temprano vs atención estándar
- Visita de cuidados paliativos a las 3 semanas de dx de cáncer de pulmón
- Resultado primario
  - QOL
- Secundario
  - Estado anímico
  - Utilización
  - Conciencia pronostica

The NEW ENGLAND JOURNAL of MEDICINE

ORIGINAL ARTICLE

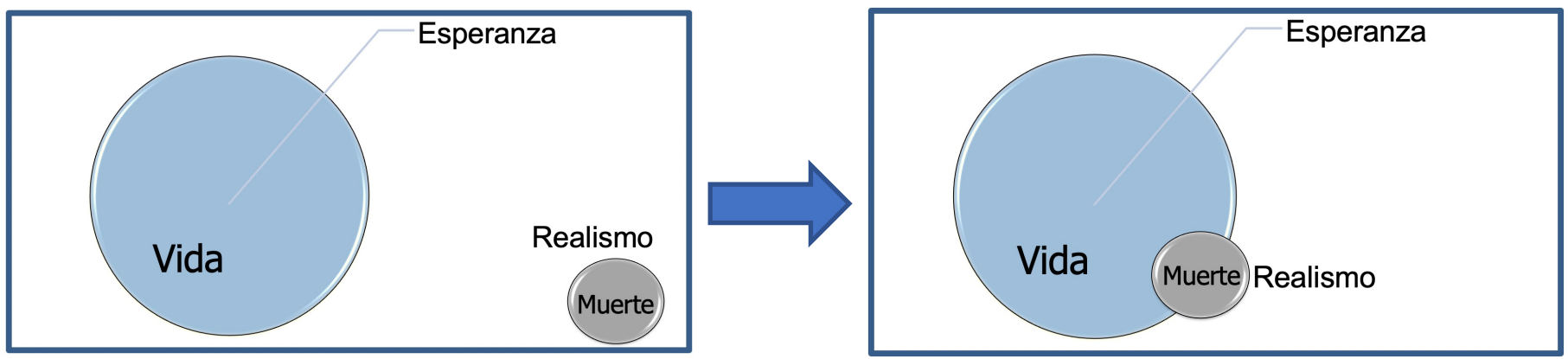
Early Palliative Care for Patients with Metastatic Non–Small-Cell Lung Cancer

Jennifer S. Temel, M.D., Joseph A. Greer, Ph.D., Alona Muzikansky, M.A., Emily R. Gallagher, R.N., Sonal Admane, M.B., B.S., M.P.H., Vicki A. Jackson, M.D., M.P.H., Constance M. Dahlin, A.P.N., Craig D. Blinderman, M.D., Juliet Jacobsen, M.D., William F. Pirl, M.D., M.P.H., J. Andrew Billings, M.D., and Thomas J. Lynch, M.D.

N ENGL J MED 363;8 NEJM.ORG AUGUST 19, 2010

	Early Palliative Care	Standard of Care	
Change in Quality of Life (TOI)	+2.3	-2.3	P=0.04
Depression (PHQ-9)	4%	17%	P=0.04
IV Chemotherapy 60 DOD	24%	46%	P=0.01
Survival	11.6 months	8.9 months	P=0.02

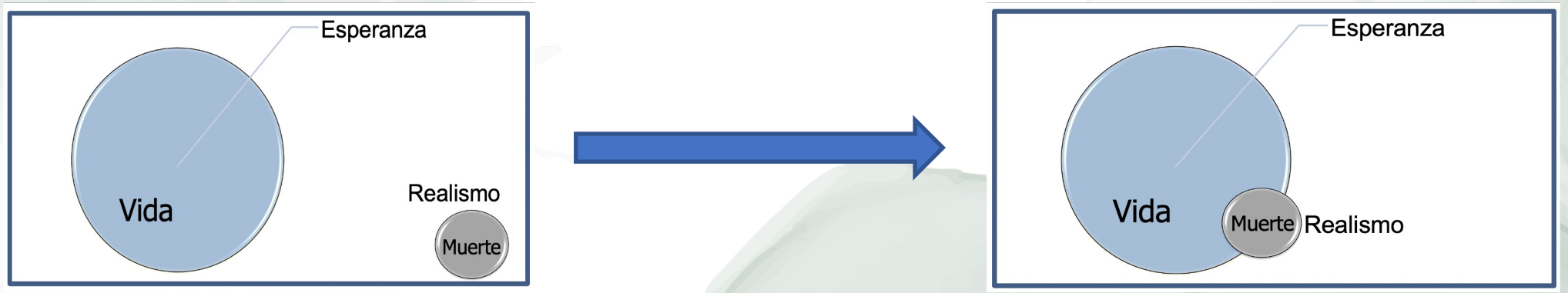
La tarea central de los cuidados paliativos es permitir que los pacientes integren juntos la esperanza y el realismo



La integración ocurre con el tiempo

- Nuestro trabajo es ayudar a los pacientes a reconocer simultáneamente ambas realidades

- Porque este proceso lleva tiempo, cuidados paliativos deben integrarse temprano en la enfermedad



Hay muchas estrategias de comunicación basadas en la evidencia en cuidados paliativos

Sociedad Médica Cuidados Paliativos Chile

- La mayoría de estas habilidades de comunicación tienen una estructura similar

ARIADNE LABS
BRIGHAM AND WOMEN'S HOSPITAL
HARVARD SCHOOL OF PUBLIC HEALTH

- Existe un movimiento para tratar de organizar estas habilidades en torno a una lista de verificación

VITAL talk

- Sin embargo, casi todas estas estructuras de comunicación fueron diseñadas por y para el norte global.

Center to Advance Palliative Care™ capc

Estructura básica de los marcos de comunicación

Sociedad Médica Cuidados Paliativos Chile

ARIADNE LABS

PARTNERS HEALTHCARE

Partners Serious Illness Conversation Guide
Hospital Medicine

Preparation

- Review prior serious illness conversations
- Seek input from PCP, specialists, SW, CM, chaplain, others
- Encourage RN attendance
- Engage family/caregivers

Introductory Statement

- Have you had any conversations with your primary care doctor or other doctor about your goals and wishes for your care or planning for the future?
- It's important that we have information about what matters most to you so we can best support you and your family. Would that be OK?

OPEN THE CONVERSATION

I'd like to talk about what is ahead with your illness. Would that be OK?

ASSESS PROGNOSTIC AWARENESS

What is your **understanding** of your illness?

Looking to the future, what are your **hopes** about your health?

What are your **worries**?

SHARE WORRY

Would it be OK if we talked more about what may lie ahead?

FUNCTION: I **hear** you're hoping for _____ and I **worry** the decline we have seen is going to continue.

TIME: I **hear** you're hoping for _____ and I **worry** something serious may happen in the next few (wks/mths/yrs).

ALIGN

I **wish** we didn't have to worry about this.

EXPLORE WHAT'S IMPORTANT

If your health situation worsens, what is **most important** to you?

How much do your **family or friends** know about your priorities and wishes?

CLOSE THE CONVERSATION

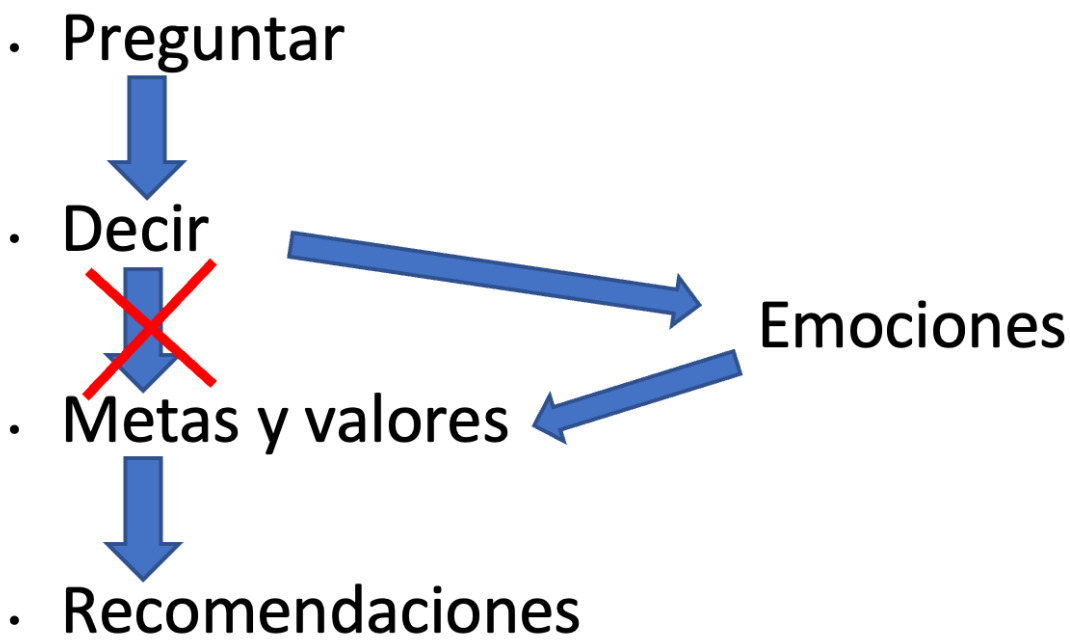
It sounds like _____ is very important to you.

Given what's important to you, **I recommend** ...

DOCUMENT YOUR CONVERSATION

Continuum Project
LIVING WELL WITH SERIOUS ILLNESS

This material has been modified by us. The original content can be found at https://portal.ariadnelabs.org and is licensed by Ariadne Labs under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. Ariadne Labs licenses the original content as-is and as-available, and makes no representations or warranties of any kind concerning the original content or concerning this material, which Ariadne Labs has not reviewed or endorsed.



Un mapa de comunicacion construido por y para América Latina

Sociedad Médica Cuidados Paliativos Chile

- La literatura sobre comunicación ha sido escrita en gran medida por personas de Estados Unidos y Europa

- Nos entusiasma compartir un novedoso mapa de comunicación, nacido en Brasil y ahora desarrollado en colaboración por líderes de América Latina y Estados Unidos



Sociedad Médica Cuidados Paliativos Chile



Dr. Daniel Forte (Brazil), Dr. BR Daubman (USA), Dr. Dingle Spence (Jamaica), Dr. Pedro Perez (Chile) and Dr. Mark Stoltenberg (USA)

La jerarquía de las necesidades de comunicación

Sociedad Médica Cuidados Paliativos Chile

Cogniciones y deliberaciones

Emociones

Confianza

El Jerarquía de necesidades de comunicación

Sociedad Médica Cuidados Paliativos Chile

- Diseñado como complemento a las estrategias de comunicación tradicionales que identifica cuándo y cómo fallan estas estructuras

- Una estructura de comunicación fluida arraigada en la neurobiología adaptada a las necesidades de poblaciones diversas



¿Por qué una jerarquía?

- Cada nivel se basa en el que está debajo, y subes y bajas a lo largo de la conversación
- Guiar a los clínicos a usar las habilidades de comunicación de escuchar, responder a las emociones y restablecer la confianza
- Enfoque anatómico de la comunicación para ayudar a especialidades más técnicas a aplicar habilidades fluidas y complejas



Este modelo debería complementar, no reemplazar, otras estrategias de comunicación

Sociedad Médica Cuidados Paliativos Chile

PARTNERS HEALTHCARE

Partners Serious Illness Conversation Guide
Hospital Medicine

Preparation

- Review prior serious illness conversations
- Seek input from PCP, specialists, SW, CM, chaplain, others
- Encourage RN attendance
- Engage family/caregivers

Introductory Statement

- Have you had any conversations with your primary care doctor or other doctor about your goals and wishes for your care or planning for the future?
- It's important that we have information about what matters most to you so we can best support you and your family. Would that be OK?

OPEN THE CONVERSATION

I'd like to talk about what is ahead with your illness. Would that be OK?

ASSESS PROGNOSTIC AWARENESS

What is your **understanding** of your illness?

Looking to the future, what are your **hopes** about your health?

What are your **worries**?

SHARE WORRY

Would it be OK if we talked more about what may lie ahead?

FUNCTION: I **hear** you're hoping for _____ and I **worry** the decline we have seen is going to continue.

TIME: I **hear** you're hoping for _____ and I **worry** something serious may happen in the next few (wks/mths/yrs).

ALIGN

I **wish** we didn't have to worry about this.

EXPLORE WHAT'S IMPORTANT

If your health situation worsens, what is **most important** to you?

How much do your **family or friends** know about your priorities and wishes?

CLOSE THE CONVERSATION

It sounds like _____ is very important to you.

Given what's important to you, **I recommend** ...

DOCUMENT YOUR CONVERSATION

Continuum Project
LIVING WELL WITH SERIOUS ILLNESS

This material has been modified by us. The original content can be found at https://portal.ariadnelabs.org and is licensed by Ariadne Labs under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. Ariadne Labs licenses the original content as-is and as-available, and makes no representations or warranties of any kind concerning the original content or concerning this material, which Ariadne Labs has not reviewed or endorsed.

Cogniciones y deliberaciones

Emociones

Confianza

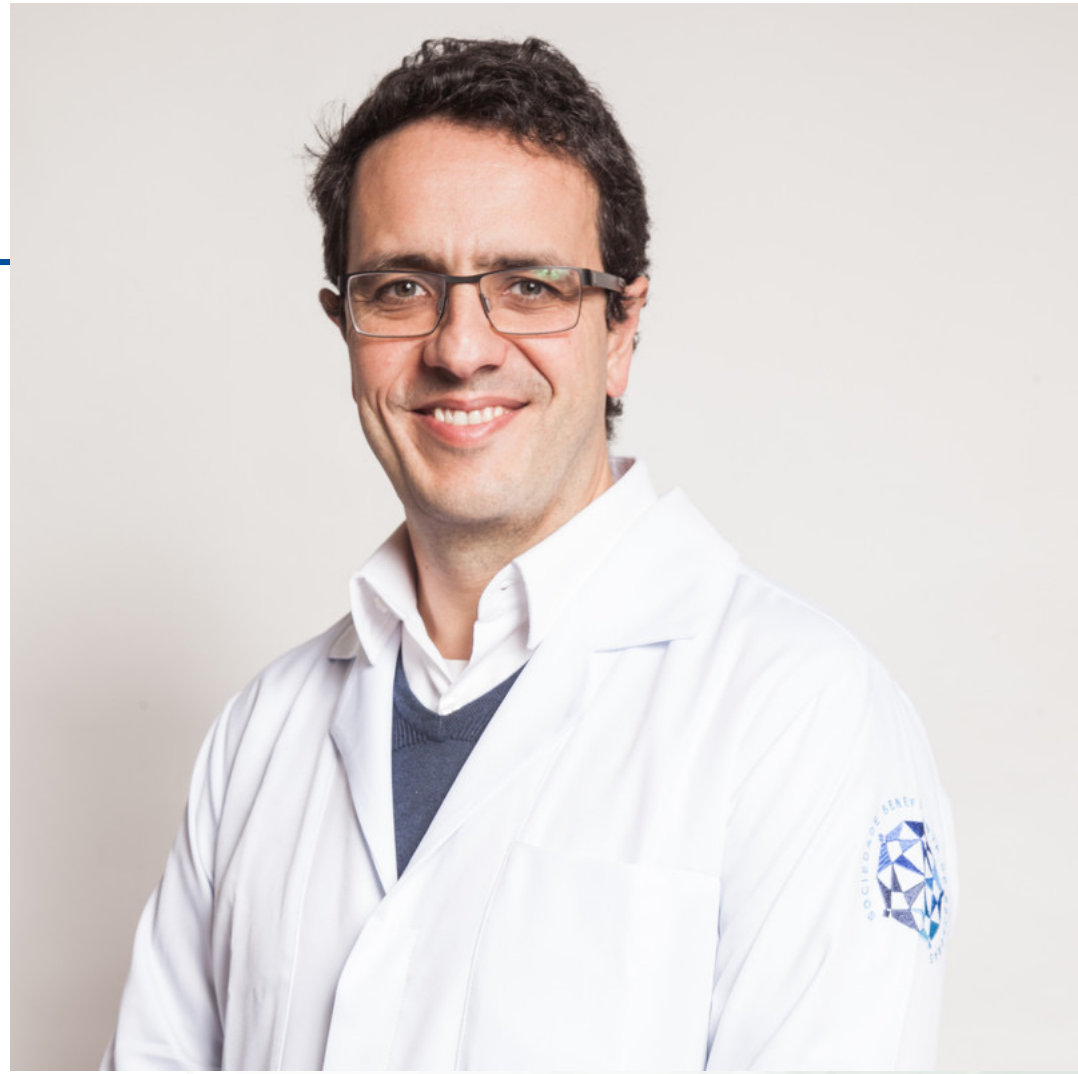
- Preguntar
- Decir
- Metas y valores
- Recomendaciones

Emociones









Dr. Daniel Forte

Alta presión
+
alta emocion
+
poca
confianza



La jerarquía de las necesidades de comunicación



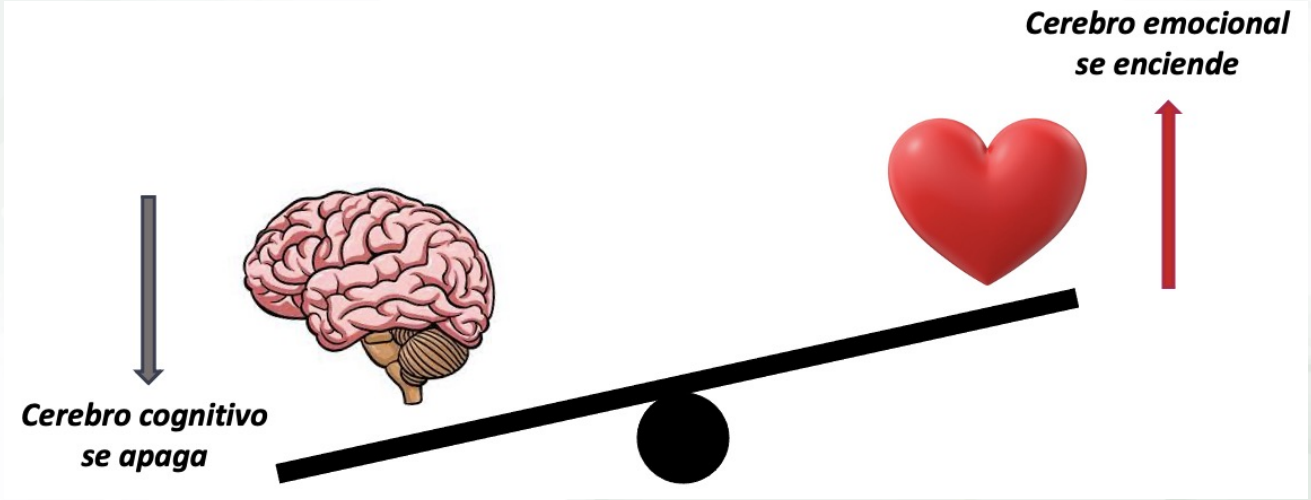


Las conversaciones pueden quedar "atascadas en el barro" por diferentes razones

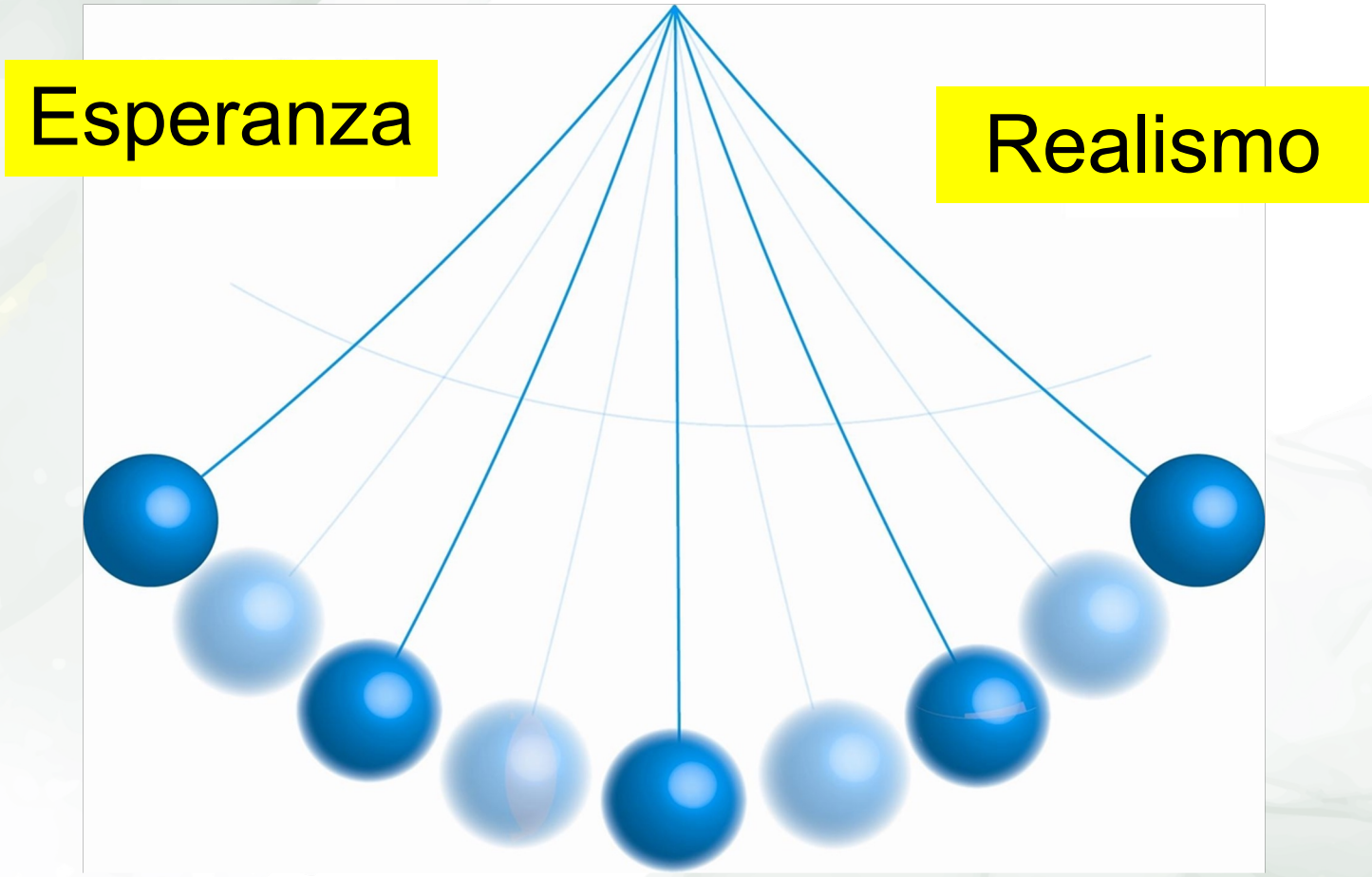
Noticias difíciles debe precipitar las emociones

- Una respuesta emocional es una señal de que el paciente entendió la información

- Cuando el cerebro emocional se active, el cerebro cognitivo se apaga



Pacientes oscilan entre expresiones de esperanza y realismo



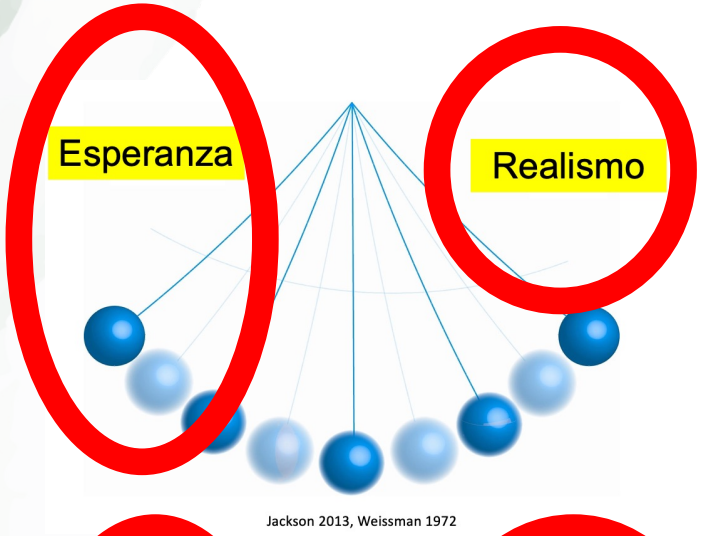
Jackson 2013, Weissman 1972

“El péndulo” es **normal** y **común**

- Nadie puede quedarse dentro del "realismo" por mucho tiempo.
- La esperanza está incorporada en nuestro ADN
- Los pacientes pueden pasar de un lado a otro en segundos dependiendo de cómo guiemos la conversación

La comunicación se rompe cuando el médico no respeta este péndulo

1. La clínica dice un mal pronóstico

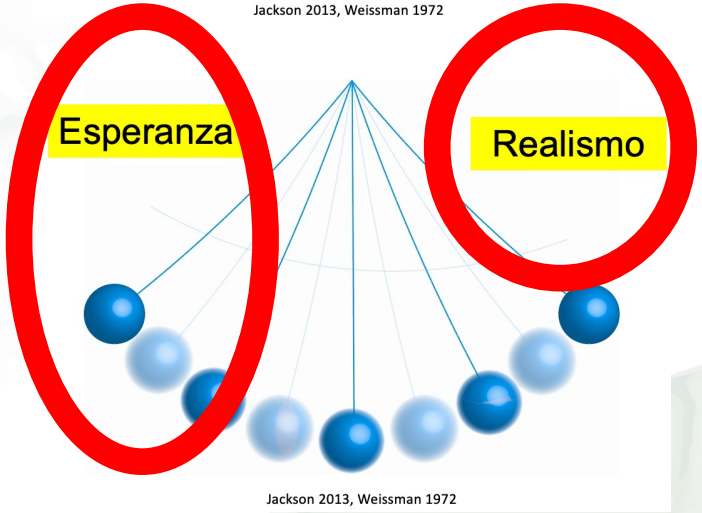


Jackson 2013, Weissman 1972

2. El paciente responde com esperanza

El ciclo continúa dando vueltas y vueltas

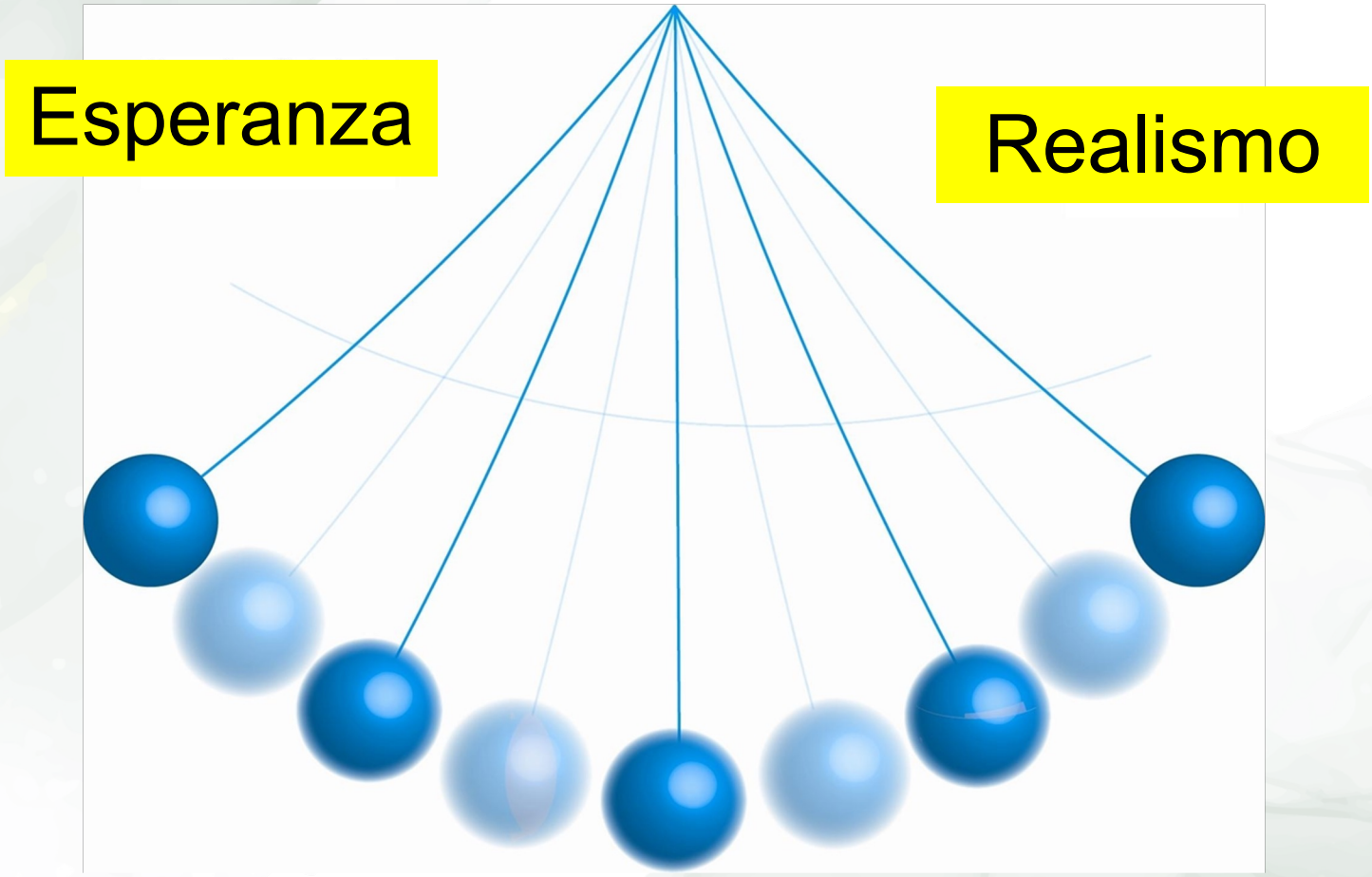
3. El médico piensa que el paciente no entendió. Vuelve a enfatizar la severidad



Jackson 2013, Weissman 1972

4. El paciente se vuelve más inflexible sobre su esperanza.

Podemos establecer confianza alineándonos con el péndulo de nuestros pacientes



Jackson 2013, Weissman 1972

La alineación con su péndulo permite espacio para procesar emociones

- Las reacciones emocionales son un sistema nervioso más profundo y antiguo que intenta protegernos
- Las reacciones emocionales requieren respuestas emocionales, no más información cognitiva
- De media, se necesitan solo 21 segundos para dar una respuesta empática a la emoción de un paciente



Alexander, et al. JPM, 2014



- El objetivo no es "ir más allá" de la emoción
  - El objetivo es proporcionar el tiempo y el espacio para que el cerebro emocional y el cerebro cognitivo se integren

- Cuando la información emocional se acompaña de una respuesta empática, los pacientes retienen más

Pasos básicos para emocional afinación



1. **Comience con preguntas abiertas**

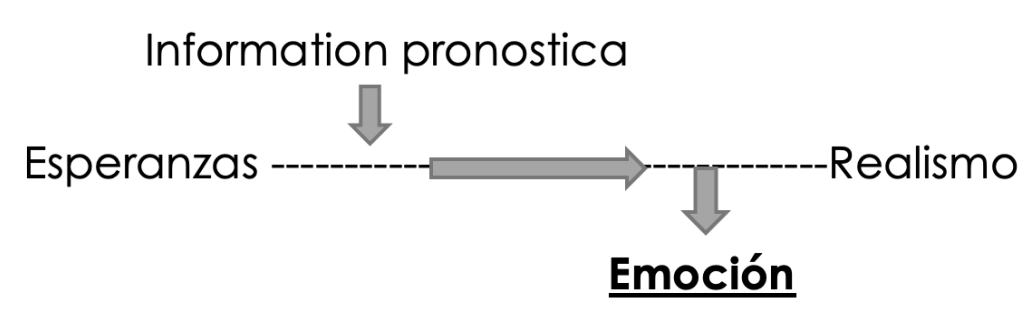
   - ¿Qué sabe o que entiende sobre su enfermedad?
   - ¿Cuáles son sus preocupaciones?
   - ¿Qué es más importante para usted?

Si escucha bien, decir noticias difíciles va a ser mucho más fácil – porque lo "correcto" para decir es diferente para cada paciente

Pasos básicos para emocional afinación

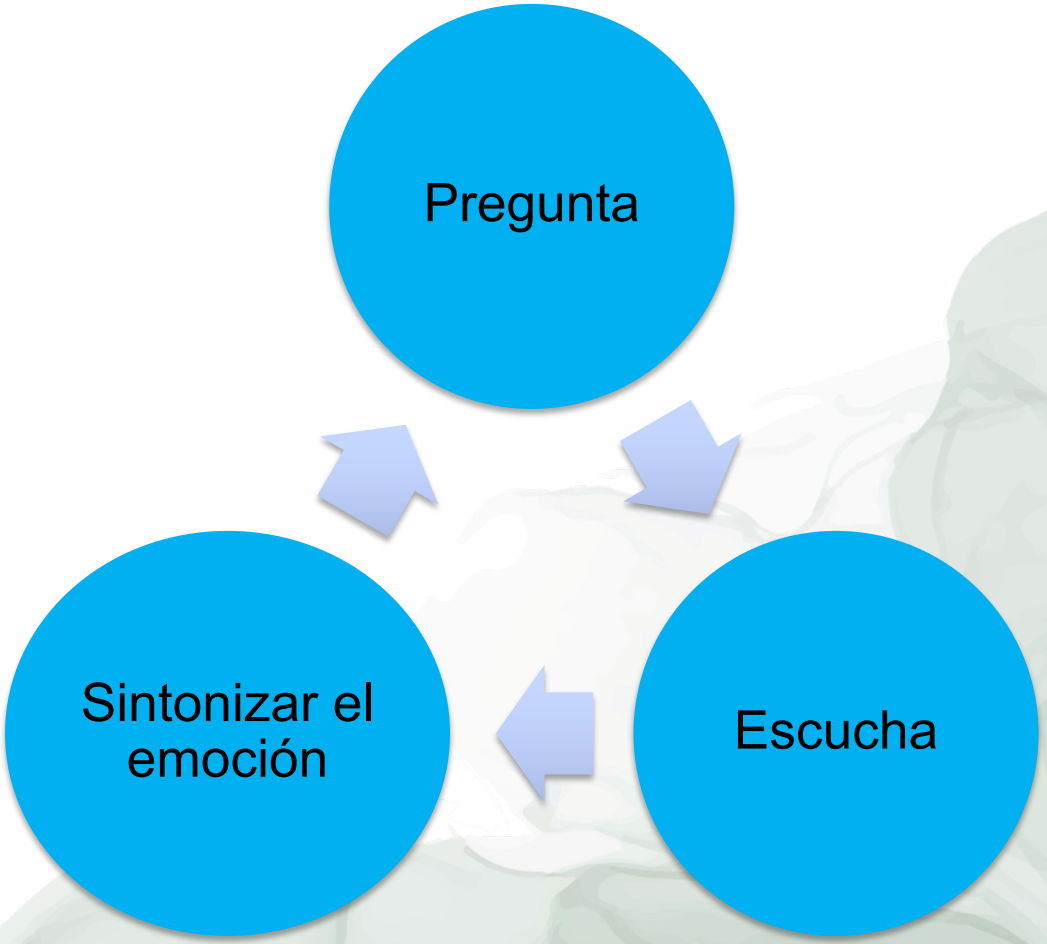
Sociedad Médica Cuidados Paliativos Chile

2. Información difícil precipita la emoción



Respuestas correctas

- Declaraciones empáticas
- Silencio
- NURSE
  - Naming/Nombre
  - Understanding/Comprensión
  - Respect/Respeto
  - Support/Apoyo
  - Exploration/Exploración



Las declaraciones aparentemente cognitivas pueden ser emocionales

Sociedad Médica Cuidados Paliativos Chile









Un ejemplo común en América Latina: **La esperanza de un milagro**

Sociedad Médica Cuidados Paliativos Chile

- La esperanza de un milagro puede ser una declaración emocional que percibimos incorrectamente como cognitiva

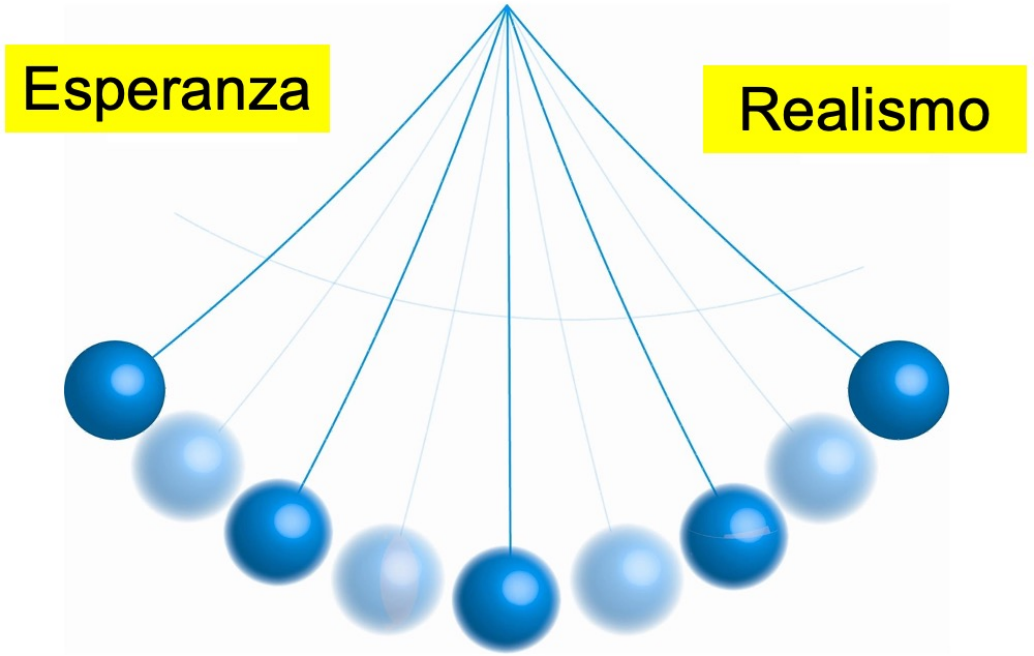
- Es una señal de esperanza y puede ser una técnica de afrontamiento de la salud



El primer paso para responder al lenguaje milagroso es alinearse con las esperanzas de los pacientes

- Si queremos ayudar a los pacientes a afrontar la información difícil que están manejando, debemos identificar sus emociones y sintonizarnos con ellas

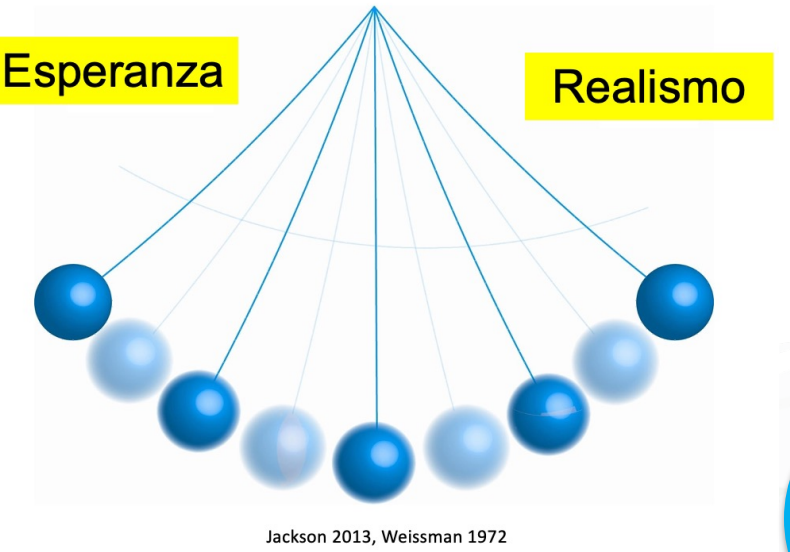
- El objetivo no es quitarles la esperanza
    - Es alinearse con esta esperanza y dar el espacio emocional que los pacientes necesitan para procesar sus miedos



Jackson 2013, Weissman 1972

Un ejemplo de respuesta a la esperanza de un milagro

- Preguntas abiertas:
  - *Cuéntame más sobre eso. ¿Qué significa un milagro para ti?*
- Escucha:
  - *Pausa o silencio*
- Sintonizar el emoción:
  - *Escucho que fue una conversación difícil con su oncólogo. Yo también esperaba que las cosas fueran diferentes.*



Jackson 2013, Weissman 1972



Nivel 2: Puntos clave



Sociedad Médica Cuidados Paliativos Chile

- Cuando damos noticias serias, aportamos contenido cognitivo y los pacientes pueden reaccionar a nivel emocional
- Debemos explorar las emociones que ocurren debajo de una declaración cognitiva
- Los pacientes necesitan procesar e integrar información tanto cognitiva como emocionalmente para poder tomar decisiones complejas sobre su salud
- **Innovación central:** esto no ocurre sólo después de que se comparte un pronóstico. Puede pasar muchas veces durante una sola conversación

Nivel 3: Desconfianza





- A veces, estas habilidades básicas de comunicación aún no son suficientes
- El tercer nivel (confianza) es una innovación que América del Sur ahora le está enseñando a América del Norte

Ejemplos de confianza rota

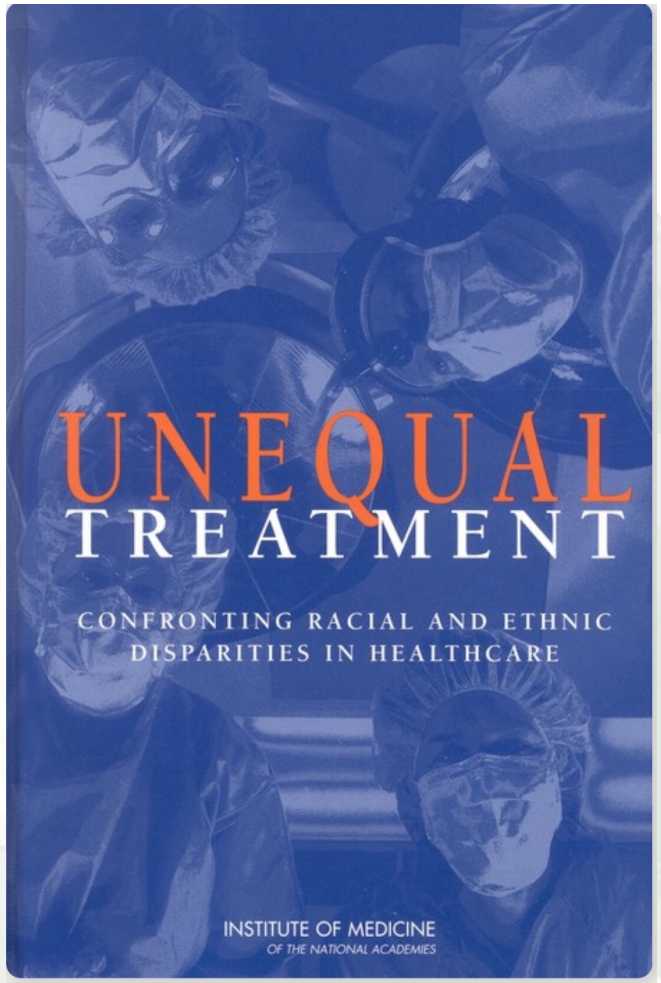
- Cuando los pacientes sienten que no está siendo sincero con ellos
- Cuando sienten que realmente no te preocupas por ellos "Solo soy un número”
- Pacientes más pobres en instituciones privadas. Especialmente cuando se trata de retirar o retener intervenciones específicas

Cómo se presenta esto típicamente

- El paciente se vuelve más rígido, usando racionalizaciones
- Signos visibles de frustración (brazos cruzados, mira alrededor de la habitación, golpeteo de pies)
- Estás agotando tus habilidades de "responder a la emoción" pero aún estás atascado
- Una señal de que hay desconfianza: Nos sentimos frustrados o desafiados

Cómo responder a la desconfianza

- Primero, debes reconocerlo
  - La mayoría de los médicos no lo ven
  - Esto es especialmente difícil para los médicos que tienen un alto nivel de confianza en las instituciones médicas
- Secunda, debe reconocer que no puede haber una discusión significativa hasta que comience a recuperar la confianza



Habilidades para responder a la desconfianza

Sociedad Médica Cuidados Paliativos Chile

- 1er nivel : Confianza = **AUTONOMÍA + BENEFICENCIA**

Trate de enfatizar dos cosas principales:

1. *Estamos aquí para ayudarte*

2. *Vamos a ser honestos contigo, aunque sea difícil*

VERIFIQUE LA RESPUESTA: *¿Le parece bien?*

Otras habilidades para responder a la desconfianza

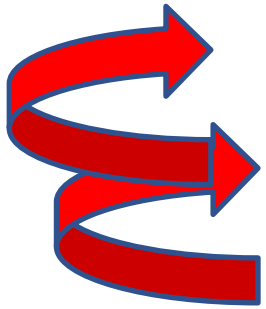
- Pídeles que cuenten su historia
  - Haz tiempo para escuchar



- “Alineación radical”
  - Deja tu agenda en la puerta
  - Tu único objetivo es alinear y ganar la confianza.

La jerarquía de las necesidades de comunicación









"¿No empiezas desde abajo de todos modos?"

La jerarquía de las necesidades de comunicación



Cogniciones y deliberaciones

Emociones

Confianza

Sociedad Médica Cuidados Paliativos Chile

PARTNERS HEALTHCARE

Partners Serious Illness Conversation Guide
Hospital Medicine

Preparation

- Review prior serious illness conversations
- Seek input from PCP, specialists, SW, CM, chaplain, others
- Encourage RN attendance
- Engage family/caregivers

Introductory Statement

- Have you had any conversations with your primary care doctor or other doctor about your goals and wishes for your care or planning for the future?
- It's important that we have information about what matters most to you so we can best support you and your family. Would that be OK?

OPEN THE CONVERSATION

I'd like to talk about what is ahead with your illness. Would that be OK?

ASSESS PROGNOSTIC AWARENESS

What is your **understanding** of your illness?

Looking to the future, what are your **hopes** about your health?

What are your **worries**?

SHARE WORRY

Would it be OK if we talked more about what may lie ahead?

FUNCTION: I **hear** you're hoping for _____ and I **worry** the decline we have seen is going to continue.

TIME: I **hear** you're hoping for _____ and I **worry** something serious may happen in the next few (wks/mths/yrs).

ALIGN

I **wish** we didn't have to worry about this.

EXPLORE WHAT'S IMPORTANT

If your health situation worsens, what is **most important** to you?

How much do your **family or friends** know about your priorities and wishes?

CLOSE THE CONVERSATION

It sounds like _____ is very important to you.

Given what's important to you, **I recommend** ...

DOCUMENT YOUR CONVERSATION

Continuum Project
LIVING WELL WITH SERIOUS ILLNESS

This material has been modified by us. The original content can be found at https://portal.ariadnelabs.org and is licensed by Ariadne Labs under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. Ariadne Labs licenses the original content as-is and as-available, and makes no representations or warranties of any kind concerning the original content or concerning this material, which Ariadne Labs has not reviewed or endorsed.

Cogniciones y deliberaciones

Emociones

Confianza

Sociedad Médica Cuidados Paliativos Chile

PARTNERS HEALTHCARE

Partners Serious Illness Conversation Guide
Hospital Medicine

Preparation

- Review prior serious illness conversations
- Seek input from PCP, specialists, SW, CM, chaplain, others
- Encourage RN attendance
- Engage family/caregivers

Introductory Statement

- Have you had any conversations with your primary care doctor or other doctor about your goals and wishes for your care or planning for the future?
- It's important that we have information about what matters most to you so we can best support you and your family. Would that be OK?

OPEN THE CONVERSATION

I'd like to talk about what is ahead with your illness. Would that be OK?

ASSESS PROGNOSTIC AWARENESS

What is your **understanding** of your illness?

Looking to the future, what are your **hopes** about your health?

What are your **worries**?

SHARE WORRY

Would it be OK if we talked more about what may lie ahead?

FUNCTION: I **hear** you're hoping for _____ and I **worry** the decline we have seen is going to continue.

TIME: I **hear** you're hoping for _____ and I **worry** something serious may happen in the next few (wks/mths/yrs).

ALIGN

I **wish** we didn't have to worry about this.

EXPLORE WHAT'S IMPORTANT

If your health situation worsens, what is **most important** to you?

How much do your **family or friends** know about your priorities and wishes?

CLOSE THE CONVERSATION

It sounds like _____ is very important to you.

Given what's important to you, **I recommend** ...

DOCUMENT YOUR CONVERSATION

Continuum Project
LIVING WELL WITH SERIOUS ILLNESS

This material has been modified by us. The original content can be found at https://portal.ariadnelabs.org and is licensed by Ariadne Labs under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. Ariadne Labs licenses the original content as-is and as-available, and makes no representations or warranties of any kind concerning the original content or concerning this material, which Ariadne Labs has not reviewed or endorsed.

?



Cogniciones y deliberaciones

Emociones

Confianza

Sociedad Médica Cuidados Paliativos Chile

PARTNERS HEALTHCARE

Partners Serious Illness Conversation Guide
Hospital Medicine

Preparation

- Review prior serious illness conversations
- Seek input from PCP, specialists, SW, CM, chaplain, others
- Encourage RN attendance
- Engage family/caregivers

Introductory Statement

- Have you had any conversations with your primary care doctor or other doctor about your goals and wishes for your care or planning for the future?
- It's important that we have information about what matters most to you so we can best support you and your family. Would that be OK?

OPEN THE CONVERSATION

I'd like to talk about what is ahead with your illness. Would that be OK?

ASSESS PROGNOSTIC AWARENESS

What is your **understanding** of your illness?

Looking to the future, what are your **hopes** about your health?

What are your **worries**?

SHARE WORRY

Would it be OK if we talked more about what may lie ahead?

FUNCTION: I **hear** you're hoping for _____ and I **worry** the decline we have seen is going to continue.

TIME: I **hear** you're hoping for _____ and I **worry** something serious may happen in the next few (wks/mths/yrs).

ALIGN

I **wish** we didn't have to worry about this.

EXPLORE WHAT'S IMPORTANT

If your health situation worsens, what is **most important** to you?

How much do your **family or friends** know about your priorities and wishes?

CLOSE THE CONVERSATION

It sounds like _____ is very important to you.

Given what's important to you, **I recommend** ...

DOCUMENT YOUR CONVERSATION

Continuum Project
LIVING WELL WITH SERIOUS ILLNESS

This material has been modified by us. The original content can be found at https://portal.ariadnelabs.org and is licensed by Ariadne Labs under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. Ariadne Labs licenses the original content as-is and as-available, and makes no representations or warranties of any kind concerning the original content or concerning this material, which Ariadne Labs has not reviewed or endorsed.





Cogniciones y deliberaciones

Emociones

Confianza

Sociedad Médica Cuidados Paliativos Chile

?



Pregunta

Escucha

Sintonizar el emoción

Cogniciones y deliberaciones

Emociones

Confianza

Sociedad Médica Cuidados Paliativos Chile

- Deja tu agenda y alinea
- Trate de enfatizar autonomia y beneficencia





Cogniciones y deliberaciones

Emociones

Confianza

Sociedad Médica Cuidados Paliativos Chile

PARTNERS HEALTHCARE

Partners Serious Illness Conversation Guide
Hospital Medicine

Preparation

- Review prior serious illness conversations
- Seek input from PCP, specialists, SW, CM, chaplain, others
- Encourage RN attendance
- Engage family/caregivers

Introductory Statement

- Have you had any conversations with your primary care doctor or other doctor about your goals and wishes for your care or planning for the future?
- It's important that we have information about what matters most to you so we can best support you and your family. Would that be OK?

OPEN THE CONVERSATION

I'd like to talk about what is ahead with your illness. Would that be OK?

ASSESS PROGNOSTIC AWARENESS

What is your **understanding** of your illness?

Looking to the future, what are your **hopes** about your health?

What are your **worries**?

SHARE WORRY

Would it be OK if we talked more about what may lie ahead?

FUNCTION: I **hear** you're hoping for _____ and I **worry** the decline we have seen is going to continue.

TIME: I **hear** you're hoping for _____ and I **worry** something serious may happen in the next few (wks/mths/yrs).

ALIGN

I **wish** we didn't have to worry about this.

EXPLORE WHAT'S IMPORTANT

If your health situation worsens, what is **most important** to you?

How much do your **family or friends** know about your priorities and wishes?

CLOSE THE CONVERSATION

It sounds like _____ is very important to you.

Given what's important to you, **I recommend** ...

DOCUMENT YOUR CONVERSATION

Continuum Project
LIVING WELL WITH SERIOUS ILLNESS

This material has been modified by us. The original content can be found at https://portal.ariadnelabs.org and is licensed by Ariadne Labs under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. Ariadne Labs licenses the original content as-is and as-available, and makes no representations or warranties of any kind concerning the original content or concerning this material, which Ariadne Labs has not reviewed or endorsed.

¿Por qué usar este modelo?

- Proporciona un mapa conceptual de las formas en que la comunicación de enfermedades graves puede romperse
- Resaltar que cada nivel debe restablecerse en orden antes de que puedan ocurrir más discusiones cognitivas
- Ayuda a delinear los pasos que los médicos pueden comprender mejor la causa raíz de la interrupción de la comunicación, y seguir adelante

Esta estrategia sirve como estructura para una mayor humildad cultural

- El logro central de esta estrategia es establecer y mantener la conexión entre clínicos y pacientes
  - La conexión mejora los resultados de los pacientes
  - La conexión mejora la resiliencia del médico
  - Nuestro mundo necesita un poco más de conexión estos días



Un ejemplo fuerte de por qué necesitamos más colaboraciones globales

Sociedad Médica Cuidados Paliativos Chile



- El sesgo por lo cognitivo es una debilidad de las técnicas de comunicación comúnmente enseñadas en EE. UU. y Europa
- Los médicos de EE. UU. no son muy buenos para reconocer o comprender la desconfianza
- Esta innovación no solo funciona en América Latina, sino que ayuda a brindar una mejor atención a poblaciones diversas en EE. UU.

Revisión Final

- La jerarquía de las necesidades de comunicación es una innovación sudamericana que proporciona un mapa conceptual simple para guiar a los médicos a usar las habilidades de comunicación de escuchar, responder a las emociones y restablecer la confianza

- Esta jerarquía puede ayudar a los médicos a identificar mejor cuándo y por qué se interrumpe la comunicación con el paciente y cómo responder utilizando la compasión y la humildad cultural





Sociedad Médica Cuidados Paliativos Chile

Muchas Gracias

