

XIV

CONGRESO DE LA SEMFYC

MADRID | 13-14-15 NOVIEMBRE | 2025

SOMOS AGUA,
MURO Y FUEGO:
SOMOS MEDICINA
DE FAMILIA Y
COMUNITARIA



COMUNICANDO MALAS NOTICIAS en consulta



*Si pudieras escuchar lo que escuchan,
pensar lo que piensan o sentir lo que sienten
¿se lo dirías igual ?*

Alejandro Villares López, Gema García Sacristán, Carmen Ortega González
Grupo de Comunicación y Salud SoMaMFyC

XIV

CONGRESO DE
LA SEMFYC

MADRID 13-14-15 NOVIEMBRE 2025

SOMOS AGUA,
MURO Y FUEGO:
SOMOS MEDICINA
DE FAMILIA Y
COMUNITARIA



CARMEN



GEMA



ALEX

No tenemos
ningún conflicto
de intereses



XIV

CONGRESO DE
LA SEMFYC

MADRID 13-14-15 NOVIEMBRE 2025

SOMOS AGUA,
MURO Y FUEGO:
SOMOS MEDICINA
DE FAMILIA Y
COMUNITARIA



¿Qué has
sentido durante
la locución?



Miedos



XIV

CONGRESO DE
LA SEMFYC

MADRID 13-14-15 NOVIEMBRE 2025

SOMOS AGUA,
MURO Y FUEGO:
SOMOS MEDICINA
DE FAMILIA Y
COMUNITARIA



La mayoría de los médicos dicen que no se sienten suficientemente preparados para dar malas noticias

Fallowfield y Jenkins 2004

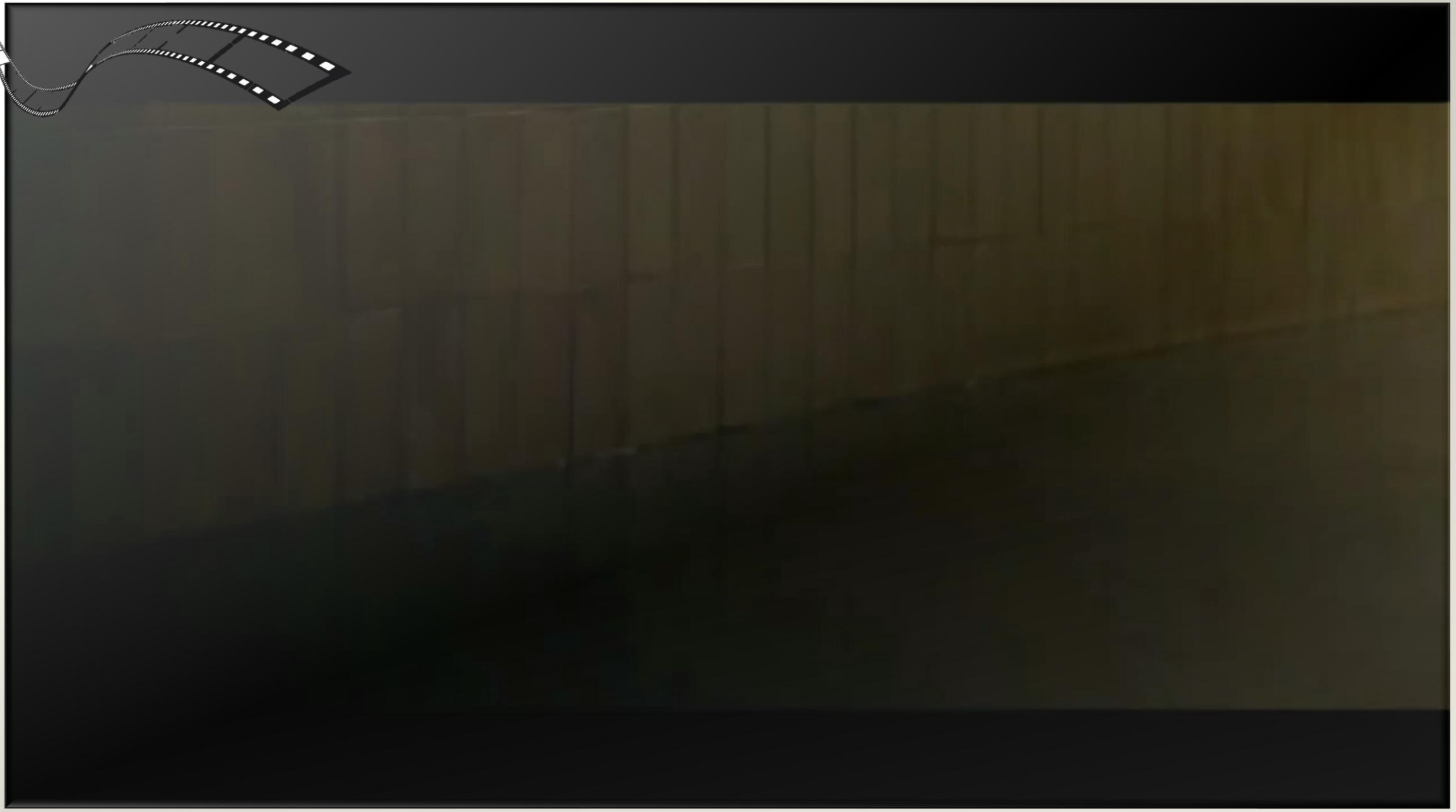
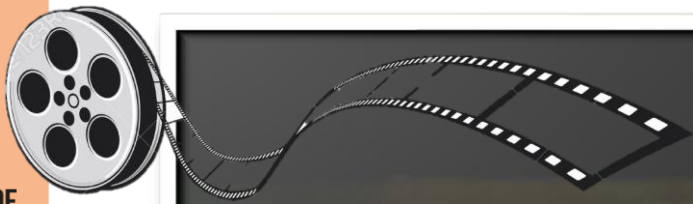


XIV

CONGRESO DE
LA SEMFYC

MADRID 13-14-15 NOVIEMBRE 2025

SOMOS AGUA,
MURO Y FUEGO:
SOMOS MEDICINA
DE FAMILIA Y
COMUNITARIA



XIV

CONGRESO DE
LA SEMFYC

MADRID 13-14-15 NOVIEMBRE 2025

SOMOS AGUA,
MURO Y FUEGO:
SOMOS MEDICINA
DE FAMILIA Y
COMUNITARIA



Etapa 1: **EPICEE Entorno** Preparándonos para empezar



Ante una mala
noticia, yo...

XIV

CONGRESO DE
LA SEMFYC

MADRID 13-14-15 NOVIEMBRE 2025

SOMOS AGUA,
MURO Y FUEGO:
SOMOS MEDICINA
DE FAMILIA Y
COMUNITARIA



Etapa 1: **EPICEE Entorno** Preparándonos para empezar



BUSCA SIEMPRE EL LUGAR MÁS ADECUADO PARA FAVORECER LA COMUNICACIÓN



LA CONFIDENCIALIDAD Y EL CONFORT SON IMPORTANTES



XIV

CONGRESO DE
LA SEMFYC

MADRID 13-14-15 NOVIEMBRE 2025

SOMOS AGUA,
MURO Y FUEGO:
SOMOS MEDICINA
DE FAMILIA Y
COMUNITARIA



XIV

CONGRESO DE
LA SEMFYC

MADRID 13-14-15 NOVIEMBRE 2025

SOMOS AGUA,
MURO Y FUEGO:
SOMOS MEDICINA
DE FAMILIA Y
COMUNITARIA



¿Desde qué
lugar recibe este
paciente la
información?

XIV

CONGRESO DE
LA SEMFYC

MADRID 13-14-15 NOVIEMBRE 2025

SOMOS AGUA,
MURO Y FUEGO:
SOMOS MEDICINA
DE FAMILIA Y
COMUNITARIA



Etapa 2: EPICEE Percepción

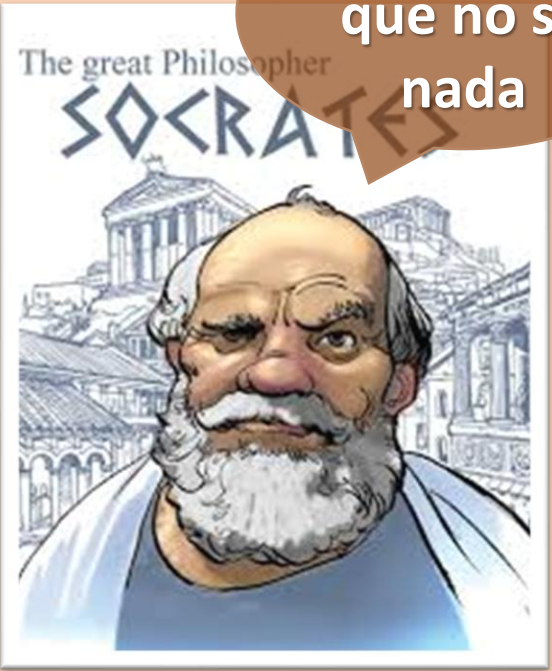
Descubriendo qué sabe el paciente



cordialidad

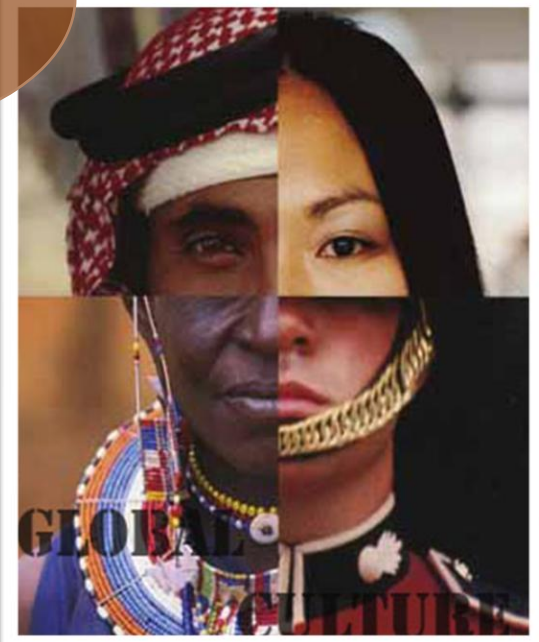
Etapa 2: EPICEE Percepción

Descubriendo qué sabe el paciente

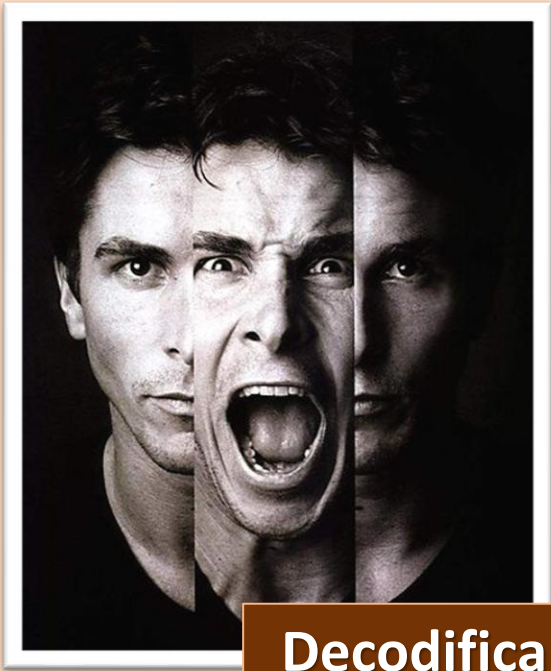


Solo sé que no sé nada

1º



2º



Decodificar

3º

XIV

CONGRESO DE
LA SEMFYC

MADRID 13-14-15 NOVIEMBRE 2025

SOMOS AGUA,
MURO Y FUEGO:
SOMOS MEDICINA
DE FAMILIA Y
COMUNITARIA



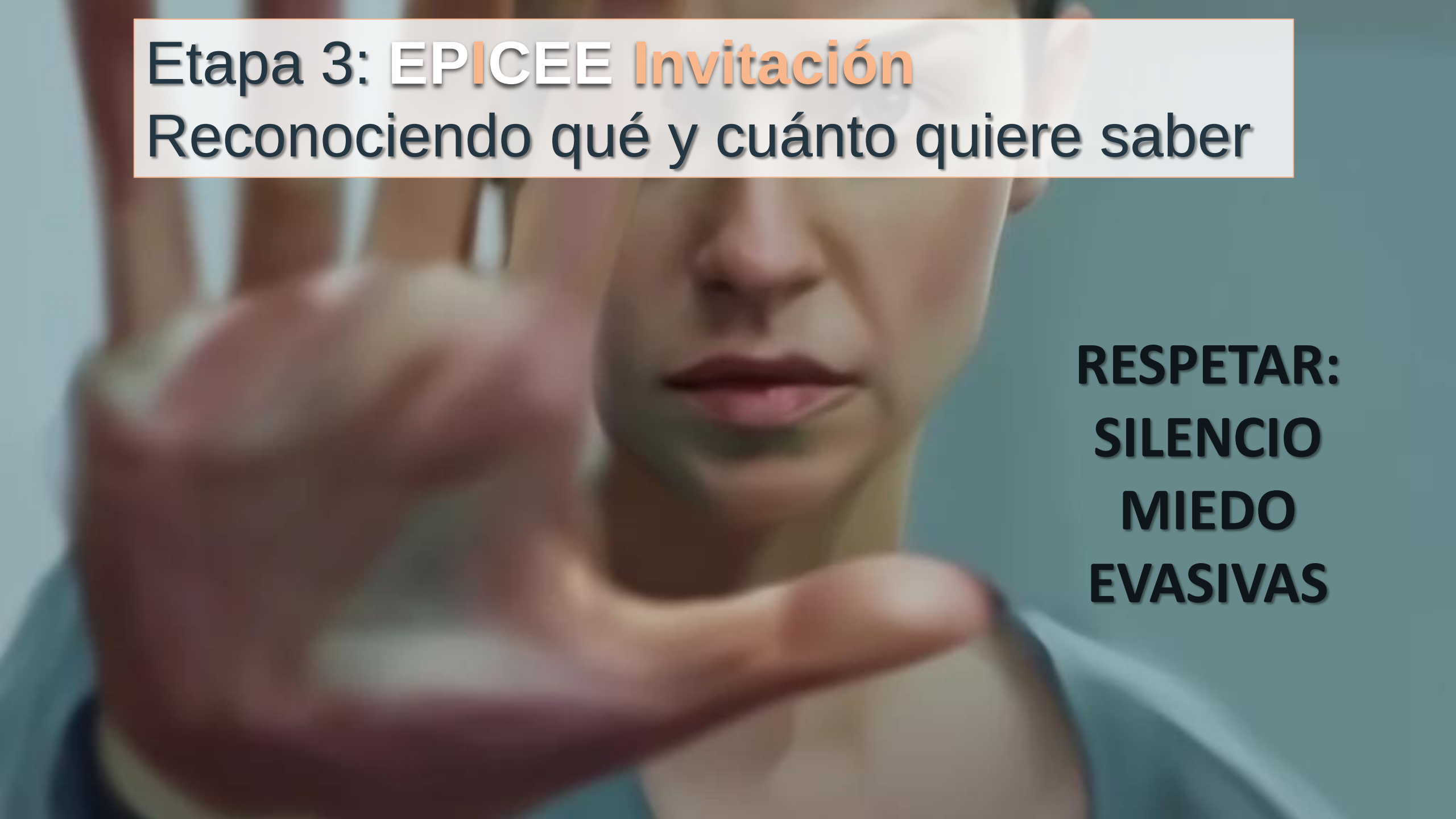
Etapa 3: EPICEE Invitación

Reconociendo qué y cuánto quiere saber



Identificar preguntas
abiertas





Etapa 3: EPICEE **Invitación**

Reconociendo qué y cuánto quiere saber

**RESPETAR:
SILENCIO
MIEDO
EVASIVAS**

Etapa 4: **EPICEE** Conocimiento

Compartiendo la información

XIV

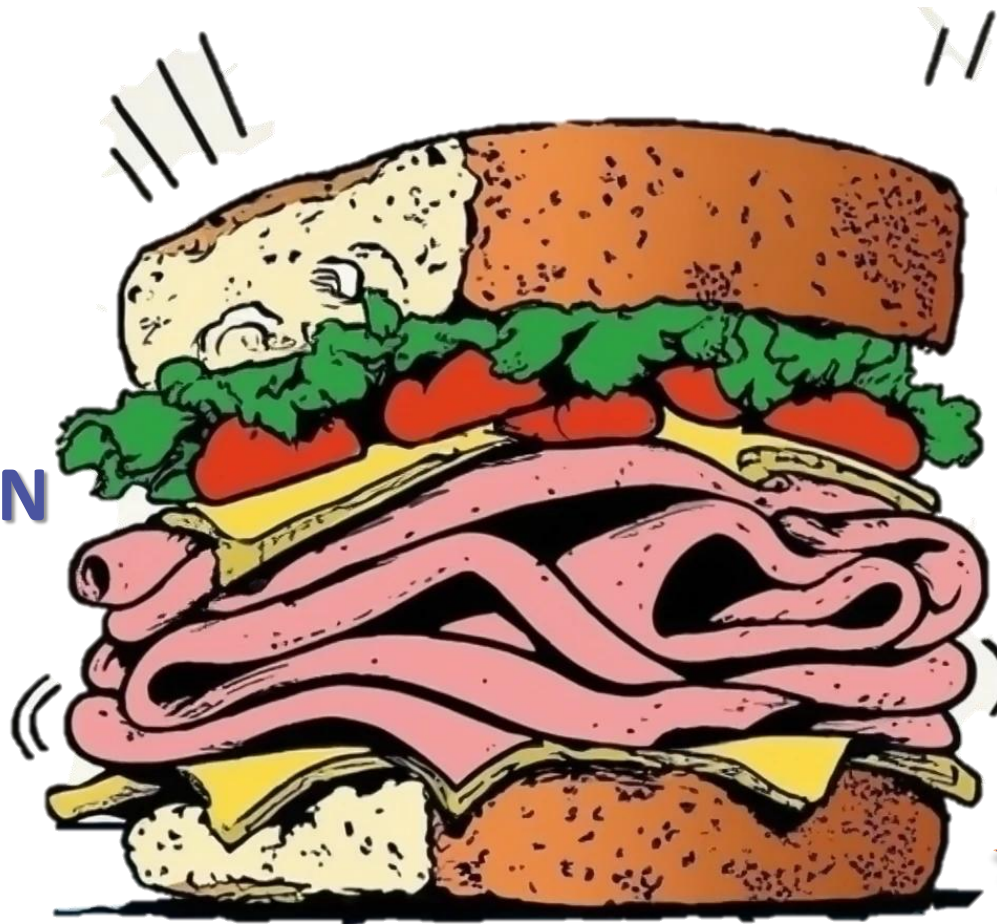
CONGRESO DE
LA SEMFYC

MADRID 13-14-15 NOVIEMBRE 2025

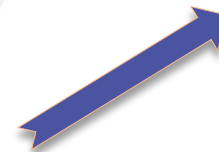
SOMOS AGUA,
MURO Y FUEGO:
SOMOS MEDICINA
DE FAMILIA Y
COMUNITARIA



La **INFORMACIÓN**
personalizada



COMPROBAR
lo asimilado



LO QUE SABE el
paciente



XIV

CONGRESO DE
LA SEMFYC

MADRID 13-14-15 NOVIEMBRE 2025

SOMOS AGUA,
MURO Y FUEGO:
SOMOS MEDICINA
DE FAMILIA Y
COMUNITARIA



Cocina
tu sándwich



Etapa 4: EPICEE Conocimiento

Compartiendo la información

- 1º RECORRIDO HISTÓRICO:

- Cómo empezó
- Pruebas
- Por qué hemos llegado a este punto



Interrupciones

Tiene derecho a reaccionar de la forma que quiera.

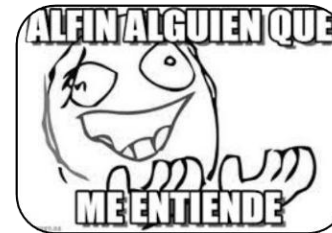
- 2º DEBEMOS:



Pequeñas dosis



Reforzar



¿Me entiende?



Tecnicismos

XIV

CONGRESO DE
LA SEMFYC

MADRID 13-14-15 NOVIEMBRE 2025

SOMOS AGUA,
MURO Y FUEGO:
SOMOS MEDICINA
DE FAMILIA Y
COMUNITARIA



PUNTOS A DESTACAR:

Sabemos de sus miedos



Qué es lo importante para él

lll

Sacrificios a asumir o no



XIV

CONGRESO DE
LA SEMFYC

MADRID 13-14-15 NOVIEMBRE 2025

SOMOS AGUA,
MURO Y FUEGO:
SOMOS MEDICINA
DE FAMILIA Y
COMUNITARIA



Etapa 5: EPICEE

Respondiendo a las reacciones del paciente:
Emociones y Respuesta empática

XIV

CONGRESO DE
LA SEMFYC

MADRID 13-14-15 NOVIEMBRE 2025

SOMOS AGUA,
MURO Y FUEGO:
SOMOS MEDICINA
DE FAMILIA Y
COMUNITARIA



“SÓLO SI ESTAMOS DISPUESTOS
a apoyar al paciente
en SUS EMOCIONES POSTERIORES,
ESTAREMOS
MORALMENTE AUTORIZADOS
a COMUNICARLE
una MALA NOTICIA”

Ayarra y Lizárraga, 2007



XIV

CONGRESO DE
LA SEMFYC

MADRID 13-14-15 NOVIEMBRE 2025

SOMOS AGUA,
MURO Y FUEGO:
SOMOS MEDICINA
DE FAMILIA Y
COMUNITARIA



Etapa 6: EPICEE

Elaborar una Estrategia



Etapa 6: EPICEE

Elaborar una Estrategia

- Ofrece una **perspectiva positiva** y una **guía**.
- Es **probable** que existan **discrepancias...**
 - ¿Las has detectado? No las pases por alto
- **Evita** dar **falsas esperanzas**.
- Establece **plan de contingencia**.
 - ¿Qué **haremos** cuando las cosas salgan **mal**?

XIV

CONGRESO DE
LA SEMFYC

MADRID 13-14-15 NOVIEMBRE 2025

SOMOS AGUA,
MURO Y FUEGO:
SOMOS MEDICINA
DE FAMILIA Y
COMUNITARIA



Un protocolo para dar... Malas noticias

Baile WF, Buckman R, Lenzi R, Glober G, Beale EA, Kudelka AP. SPIKES-A six-step protocol for delivering bad news: application to the patient with cancer. *Oncologist*. 2000;5(4):302-11. doi: 10.1634/theoncologist.5-4-302. PMID: 10964998.



E

Entorno: preparando para empezar

Dispón de la mayor información disponible en relación con la noticia que vas a dar. Evita dar noticias de pie y en mitad del pasillo. Reserva un espacio de tiempo adecuado.

P

Percepción: descubrir ¿qué sabe el paciente?

¿Qué distancia existe entre la realidad médica y el conocimiento del paciente? ¿Eres consciente de los rasgos distintivos culturales del paciente? Desdobra tu cabeza; lo que dice con palabras y lo que dice con su cuerpo.

I

Invitación: reconocer ¿qué y cuánto quiere saber?

El paciente es quien tiene que INVITARNOS a informarle. No todos los pacientes quieren saber. Explorar hasta dónde quiere conocer. Pedir permiso. Quisiera informarle de los resultados. ¿Le parece bien?

C

Conocimiento: compartir la información

COCINA UN SANDWICH CON UNA BASE (LO QUE CONOCE),
UN RELLENO (EL CONTENIDO),
UNA TAPA (LO QUE HA COMPRENDIDO Y SE LLEVA)

E

Empatía: responder a las emociones del paciente

RECUERDA: No es necesario sufrir con el paciente. Intenta habituarte a la solidaridad emocional. La distancia emocional es una distancia terapéutica

E

Estrategia: elaborar planes a futuro; seguimiento

Ofrecemos una perspectiva positiva y una guía; demostramos que estamos a su lado para lo que pueda venir. Clarificar los pasos a seguir y explicar qué hacer cuando las cosas no salen como estaban previstas. ¿Dudas? Es el momento.

**E****Entorno: preparando para empezar**

Dispón de la mayor información disponible en relación con la noticia que vas a dar. Evita dar noticias de pie y en mitad del pasillo. Reserva un espacio de tiempo adecuado.

P**Percepción: descubrir ¿qué sabe el paciente?**

¿Qué distancia existe entre la realidad médica y el conocimiento del paciente? ¿Eres consciente de los rasgos distintivos culturales del paciente? Desdobra tu cabeza; lo que dice con palabras y lo que dice con su cuerpo.

I**Invitación: reconocer ¿qué y cuanto quiere saber?**

El paciente es quien tiene que INVITARNOS a informarle. No todos los pacientes quieren saber. Explorar hasta dónde quiere conocer. Pedir permiso.

Quisiera informarle de los resultados. ¿Le parece bien?

**C****Conocimiento: compartir la información**

COCINA UN SANDWICH CON UNA BASE (LO QUE CONOCE),
UN RELLENO (EL CONTENIDO),
UNA TAPA (LO QUE HA COMPRENDIDO Y SE LLEVA)

E**Empatía: responder a las emociones del paciente**

RECUERDA: No es necesario sufrir con el paciente. Intenta habituarte a la solidaridad emocional. La distancia emocional es una distancia terapéutica

E**Estrategia: elaborar planes a futuro; seguimiento**

Ofrecemos una perspectiva positiva y una guía; demostramos que estamos a su lado para lo que pueda venir. Clarificar los pasos a seguir y explicar qué hacer cuando las cosas no salen como estaban previstas. ¿Dudas? Es el momento.

XIV

CONGRESO DE
LA SEMFYC

MADRID 13-14-15 NOVIEMBRE 2025

SOMOS AGUA,
MURO Y FUEGO:
SOMOS MEDICINA
DE FAMILIA Y
COMUNITARIA



Un último regalo...



5 PRINCIPIOS CLAVE

HACER

NO HACER

- 1 **ESCUCHA ATENTA**
- 2 Generar **SILENCIOS**
- 3 **CONECTAR**
- 4 **FAVORECER** la **OPINIÓN** del paciente/ familiar
- 5 **COMPROBAR** lo que se lleva

- 1 **MENTIR**
- 2 **ACEPTAR** sin más la **CONSPIRACIÓN** del **SILENCIO**
- 3 **Descartar** la **ESPERANZA**
- 4 **IMPONER** la información
- 5 Transmitir **FALSA ALEGRÍA**

XIV

CONGRESO DE
LA SEMFYC

MADRID 13-14-15 NOVIEMBRE 2025

SOMOS AGUA,
MURO Y FUEGO:
SOMOS MEDICINA
DE FAMILIA Y
COMUNITARIA



@comunicasaludmadrid



#MADsemFYC
CONGRESODELASEMFYC.COM

SOMaMFyC
Sociedad Madrileña de Medicina de Familia y Comunitaria

semFYC
Sociedad Española de Medicina
de Familia y Comunitaria

“Could a greater miracle take place
than for us to look through each other's eyes
for an instant?”

“ ¿Podría existir un milagro mayor
que poder ver desde los ojos de otros
por un momento?”