

# CUANDO LAS NOTICIAS NO SON BUENAS

Dr. Salvador Castillo



## El bebé salió mal. ¿Y ahora cómo les digo a los papás?

Nadie nos entrena para esto. Pero he aquí unos tips que podrían ayudar a adquirir la habilidad de dar malas noticias.

A todos nos ha pasado, y si aún no te pasa... ya llegará ese momento en el que te encuentras con que todos los estudios apuntan a que tu paciente pediátrico es sordo.

Pero al tratarse de una situación que no es transitoria, que no va a mejorar con medicamentos, que va a durar toda la vida y que

podría determinar la presencia de secuelas en otras áreas fundamentales como la adquisición del lenguaje oral, pues no resulta fácil el momento de comunicarlo a los padres o cuidadores del bebé, y la manera de hacerlo marcará para siempre la forma en la que los padres asimilan y enfocan la noticia y sus consecuencias.

Sección: Audiólogo de bebés

PROYECTO ESPIRAL AZUL

José María Rico 212-403 Del Valle CDMX| [drcastillo@espiralazul.net](mailto:drcastillo@espiralazul.net) [www.espiralazul.net](http://www.espiralazul.net)

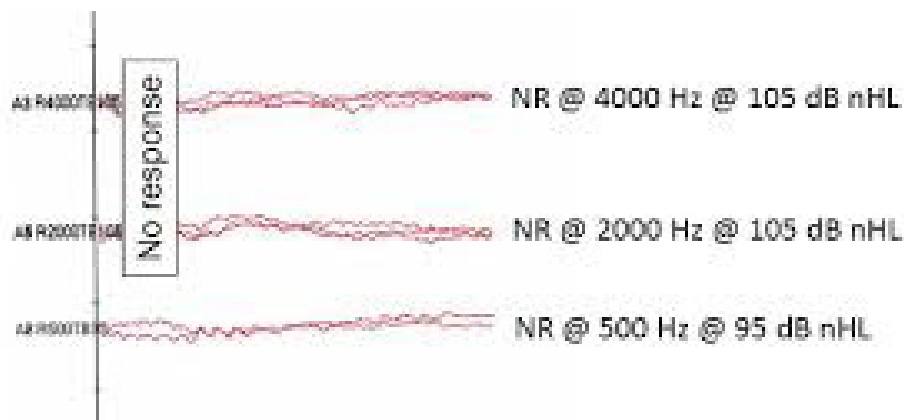
# El bebé salió mal. ¿Y ahora cómo les digo a los papás?

La noticia de un bebé sordo, despierta inquietudes que frecuentemente están enraizadas en los mitos y las creencias populares: ¿Tendremos que aprender lengua de señas? ¿Podrá ir a la misma escuela que los hijos de mis amigos? ¿Podrá desarrollarse para ser independiente? ¿Podrá hablar algún día? ¿Cómo explicaré esto al resto de la familia? ¿Me olvido de las ilusiones que me había hecho? ¿Podré escucharle decir "te quiero"?

Recibir esa noticia, en muchos casos es algo inesperado y en ningún caso agradable, pero si el entorno, las palabras o incluso la actitud del audiólogo no son las idóneas, podríamos desencadenar una serie de sensaciones que redunden en falta de confianza, desánimo, fallas en el seguimiento del proceso, o incluso problemas intrafamiliares.

Es un hecho que los padres de familia, JAMÁS olvidan el momento en el que uno les comunica que su bebé es sordo; recuerdan cada palabra, cada gesto, cada duda o cada sensación especialmente si esta no fue agradable. Pero siempre hay sugerencias que pueden servir para mejorar ese momento y contribuir a que la relación médico-paciente se fortalezca y también a que el pronóstico de nuestros pacientes mejore.

A lo largo de los años, y después de dar malas noticias en incontables ocasiones, he ido coleccionando algunos tips que podrían ser de utilidad para ese momento.



# Algunos tips para dar malas noticias

## 1. EL LUGAR.

Deberíamos contar con un lugar silencioso, tranquilo, privado (el pasillo de un hospital o la sala de espera definitivamente no funcionan) en el que no tengamos distractores y la posibilidad de interrupciones sea mínima.

## 2. EL TIEMPO.

Deberíamos contar con el tiempo suficiente para platicar, familiarizar a los padres con ciertos conceptos y resolver todas las dudas. Si tenemos la presión de que llegó el siguiente paciente, seguro omitiremos información valiosa.

## 3. LA ACTITUD.

Somos profesionales. Debemos transmitir tranquilidad y ecuanimidad, eso sí: Nunca mostrarnos desinteresados o excesivamente emocionales

## 4. LA ATENCIÓN DE LOS PADRES

En la medida de lo posible, tendríamos que contar con toda la atención de los padres. Eso incluye pedir que no se distraigan con el celular. De preferencia, el bebé tendría que estar bajo el cuidado de alguien más o dormido o tranquilo. Si está llorando, les aseguro que los padres no nos van a poner atención.

## 5. EL LENGUAJE

Los padres no saben, ni tienen por qué saber nada de medicina. Una de las peores cosas que podemos hacer, es hablarles usando términos médicos. Ellos no preguntarán, pero tampoco entenderán nada.



# Algunos tips para dar malas noticias

## 6. LA EXPLICACIÓN

Es buena idea utilizar ilustraciones o modelos anatómicos grandes, que nos permitan explicar de forma simple y concisa el funcionamiento de ciertas partes del sistema auditivo. Eso ayudará a que los pacientes entiendan mejor en dónde está el problema y asimilien mejor la información.

## 7. LA CERTEZA

Siempre hay que mostrarse seguros de lo que decimos. Hay que explicar que nuestro diagnóstico no está basado en una prueba únicamente. Que es el resultado de varias pruebas y su integración, y que eso lo hace definitivo. Si los padres ven dudar al médico, no le van a creer y buscarán otra opinión.

## 8. EL PLAN

Establecer un plan de acción, con fechas para que los padres sepan exactamente qué sigue y qué es lo que tienen que hacer. Eso disminuye mucho la angustia.

## 9. LAS DUDAS

Contar con un tiempo específico para dudas; responder de manera concisa y especificar un canal permanente para las que pudieran surgir después (correo electrónico, por ejemplo)

## 10. LOS MITOS

Platicar acerca de los mitos en torno a la sordera y su manejo. Anticipar que si buscan en internet o redes sociales, podrían encontrar tal o cual información que no resulta verdadera o que no contribuiría al seguimiento.



# Algunos tips para dar malas noticias

## 11. EL RESPETO

Respetar las decisiones que en el momento tomen los padres. A veces la sorpresa, la incertidumbre o la negación pueden hacer que éstos hagan o digan cosas que no esperamos.

## 12. LAS CONCESIONES

En caso de que la intención de los padres sea buscar una segunda opinión, favorecerla siempre y cuando acudan con un colega competente en Audiología Pediátrica.

## 13. LA INFORMACIÓN

Hacer énfasis en la importancia del tiempo cuando se habla de intervención en sordera. Hablar de las consecuencias de dejar pasar el tiempo por las razones que sea.

## 14. BRINDAR EXPECTATIVAS Y PLANTEAR OBJETIVOS.

Nunca hay que dejar que los padres salgan del consultorio pensando que todo está perdido y que no hay mucho qué hacer. Hay que mostrarles que el futuro de su pequeño depende de lo que hagan ahora, y que en la actualidad contamos con herramientas que nos permiten habilitar a los pacientes para que lleven una vida igual que la de los normoyentes, por lo que es buena idea establecer objetivos a corto, mediano y largo plazo.

No hay que olvidar que el recibir un diagnóstico de sordera en su hijo, provoca muchos sentimientos que van de la tristeza y la sorpresa a la negación. El perder la imagen inicial de un hijo con sus capacidades intactas para desarrollarse, implica un duelo que debe ser respetado pero también acompañado por parte de los profesionales a cargo. La empatía, la ética y sobre todo la certeza de poder ayudar a superar esa condición, son parte de lo que estamos obligados a ofrecer a nuestros pacientes como profesionales que somos. Suerte la próxima vez.

