



Comunicación Efectiva

Dra. Alicia Valdés
Pet Food Institute (PFI)



Comunicación de Final de Vida

- Entregar malas noticias
- Monitorear y evaluar calidad de vida
- Decisión de eutanasia
- Protocolo de eutanasia
- Recursos emocionales y materiales de la clínica a disposición del propietario



¿Cómo dar malas noticias?

- 70% compromiso emocional
- 30% dolor profundo, anticipado
- 50% culpabilidad
- Incide atención veterinaria obtenida



Estrés en Veterinarios

- Apoyo emocional a propietarios
- ¡No nos enseñan!
- Presentes en la muerte de sus pacientes
- Autocuidado previene
 - Fatiga compasiva
 - “Burnout”



Mal Abordaje Veterinario

- Falta de entrenamiento
- Falta de tiempo
- “Cultura” de la clínica
- Sentirse responsable de la enfermedad
- Percepción de fracaso
- Impacta relación con dueño
- Calidad de vida del paciente



Premisas iniciales

- Comunicación empática
 - Obligación ética
 - Competencia clínica central
 - Requiere discusión y protocolo de acción
 - Equipo médico



Dar malas noticias

- Produce algún grado de pena o dolor
- Prepararse para:
 - Ira
 - Culpa
 - Shock
 - Negación
 - Tristeza
 - Estoicismo
 - Autocontrol



Protocolo “SPIKES”

- **S**etting: escenario
- **P**erception
- **I**nvitation
- **K**nowledge
- **E**mpathize
- **S**ummary and Strategy



Setting/Escenario

- Lugar tranquilo, confortable, sin distractores
- Disponer tiempo
- Contacto visual
- Invitar amigos o familiares que apoyen



Percepción del Propietario

- De la enfermedad de su mascota
- Explique con sus palabras
- ¿Qué grado de información desea?



Invitación

- Para entregar más información
- No siempre “más es mejor”



Knowledge/Conocimiento

- Malas noticias en etapas
- Advertencia inicial
- Lenguaje entendible y por partes
- Chequear nivel de entendimiento
- Usar material audiovisual



Enfatizar

- Validar, agradecer y normalizar las respuestas emocionales
- Usar silencios y frases para enfatizar
- Mostrar empatía y lenguaje corporal apropiado



Summary and Strategy

- Resumir lo conversado
- Negociar un plan de tratamiento o seguimiento



Eutanasia

- *Eu*: buen o bien
- *Thanatos*: muerte
- Discutir eutanasia





PET FOOD INSTITUTE
PROMUEVE LOS PRODUCTOS
DE ESTADOS UNIDOS

Lenguaje No Verbal



A tener en cuenta

- Emociones y sentimientos de dueños necesitan nuestra atención
- Quejas, angustia, ira y dolor aparecen cuando no los reconocemos sincera y respetuosamente
- Comportamiento no verbal:
 - Todos respondemos al de otros
 - Poca atención al nuestro

Lenguaje No Verbal

- 4 categorías
 - Kinésico
 - Proxémico
 - Paralenguaje
 - Giros autonómicos

Kinésico

- Categoría más relacionada a lenguaje no verbal
 - Expresión facial
 - Tensión corporal
 - Gestos
 - Posición y movimiento del cuerpo



Prosémico

- Espacio definido entre dueño/paciente/veterinario
 - Diferencias en altura
 - Distancia interpersonal
 - Ángulos de enfrentamiento
 - Barreras físicas: mesón, escritorio
- Poder, territorialidad, protección y alianza







Paralenguaje

- “Música”
 - Pausas
 - Nivel
 - Entonación
 - Volumen y énfasis
- Voz dulce y suave
- No hablar muy rápido/muy lento



Giros autonómicos

- SN autónomo. Sin control
 - Color facial
 - Conjuntiva ocular
 - Sudor de manos
 - Patrón respiratorio
- Indican sentimientos fuertes



Buen comienzo

- Sonreír
- Dar la mano
- Mirar a los ojos
- Tono de voz
 - Profesionalismo
 - Seguridad
 - Accesibilidad







Examen clínico

- No estar de pie si dueño está sentado
- No interponer mesa de examen
- Posición “L”
- Hombro v/s hombro
- Uniforme con nombre
- Delantal blanco
- Colores diferentes







PET FOOD INSTITUTE
PROMUEVE LOS PRODUCTOS
DE ESTADOS UNIDOS

¡Muchas gracias!

