HOSPITAL REGIONAL

UHPROT
Unidad Hospitalarie de Procuración de Oıganos y Tnjldes
HRCR

Comunicación con las Familias en Situación de Donación

Un abordaje humano desde el cuidado integral.

Lic. Barria Lilian
Coordinadora hospitalaria en Donación y Trasplante
Líder uhprot

Gemini Notebook

¿Qué es UHPROT?

Objetivo: Optimizar y humanizar el proceso de donación de órganos y tejidos en el ámbito hospitalario.



Gemini Notebook

HOSPITAL REGIONAL

Las 6 Etapas del Proceso de Donación

Un continuo de cuidado integral, transparencia y respeto.

UHPROT
Unidad Hospitalaria de Procuración de Órganos y Tejidos
HRCR

Detección

Identificación temprana de pacientes neurocríticos (Glasgow ≤7). El inicio del cuidado potencial.



Certificación

Confirmación rigurosa de la muerte encefálica bajo estrictos protocolos neurológicos y legales.



Comunicación

Abordaje empático a la familia. Información clara, contención emocional y planteo de la donación.



Mantenimiento

Soporte hemodinámico y fisiológico intensivo para preservar la viabilidad de los órganos.



Ablación

Procedimiento quirúrgico de alta complejidad para la recuperación de órganos y tejidos con máximo respeto por el cuerpo.



Trasplante

Cirugía receptora. El acto final donde la donación se transforma en una nueva oportunidad de vida.



Abordaje humano desde el Gemini Notebook

La regla de las dos fases



Fase A - Comunicación de la Muerte.
Explicación clara y empática del fin de la vida clínica.



[TIEMPO DE ASIMILACIÓN ESTRICTO] - Nunca mezclar la noticia del fallecimiento con la solicitud de donación.



Fase B - Explicación de la situación del fallecido. Evaluación de la viabilidad de donación y des-responsabilización de la familia.

Gemini Notebook

Sincronizando el Protocolo con la Psicología Familiar

Fase A: Notificación de Muerte

Pausa / Tiempo de Asimilación

Fase B: Situación de Donación



Negación

Ira

Negociación

Depresión

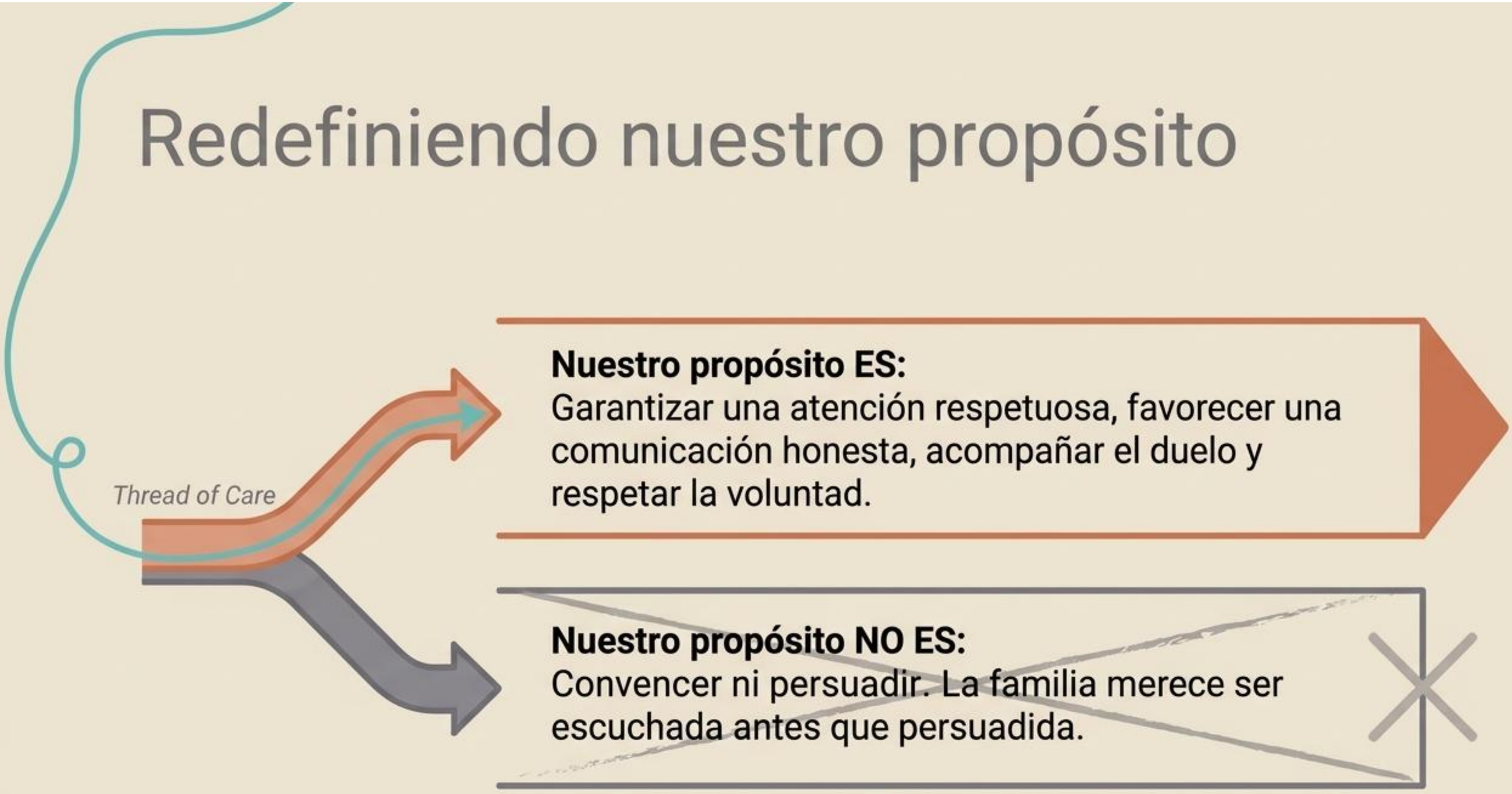
Aceptación

Pedir donación durante el shock genera rechazo inmediato y trauma.

La Fase B solo puede iniciar cuando la familia llega a la aceptación inicial.

Gemini Notebook

Redefiniendo nuestro propósito



Gemini Notebook

El marco ético y legal

El Hilo del Cuidado



Marco Legal

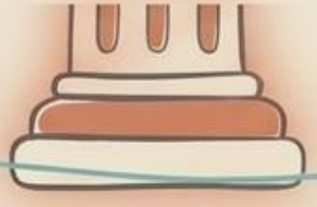
Ley de Trasplante (Ley Justina 27.447). Presunción legal de donación y reducción de oposición familiar al 10%.





Fundamento Ético

El respeto absoluto y el cuidado humanizado fortalecen la confianza de la sociedad en el sistema sanitario.





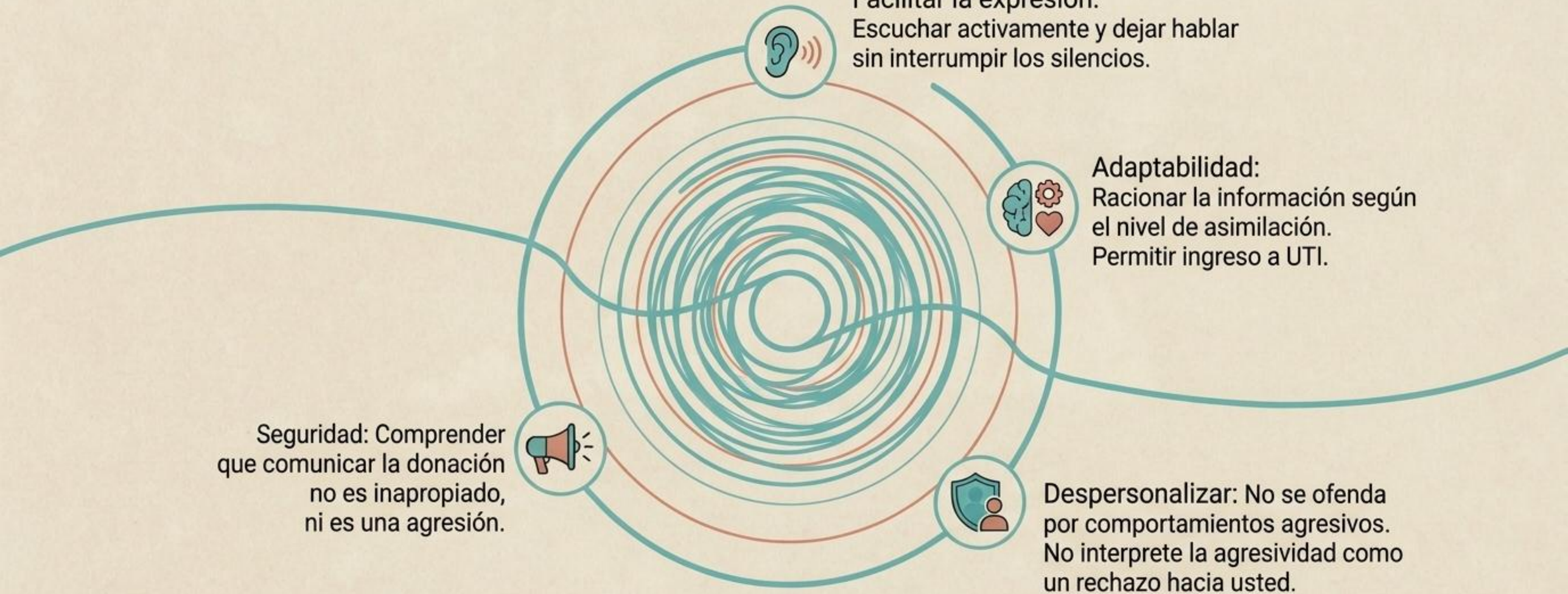
Autonomía

Respeto irrestricto por la voluntad expresada por el paciente en vida y las decisiones tomadas.



Gemini Notebook

Sostener la interacción ante la crisis



Facilitar la expresión:
Escuchar activamente y dejar hablar sin interrumpir los silencios.

Adaptabilidad:
Racionar la información según el nivel de asimilación.
Permitir ingreso a UTI.

Seguridad: Comprender que comunicar la donación no es inapropiado, ni es una agresión.

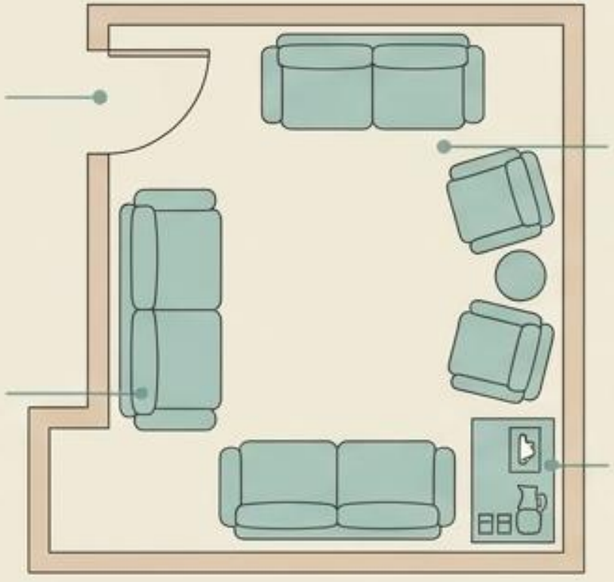
Despersonalizar: No se ofenda por comportamientos agresivos.
No interprete la agresividad como un rechazo hacia usted.

Gemini Notebook

El Escenario de la Empatía: Espacio y Lenguaje No Verbal

El Espacio Físico: Construyendo Empatía

1. Privacidad absoluta (puerta cerrada).
2. Sillas suficientes para todos los familiares (nadie debe estar de pie).
3. Ubicación del médico en el mismo nivel (sin escritorio de por medio).
4. Disponibilidad de accesorios de contención (pañuelos, agua).





Evitar siempre: Nunca informar en pasillos, salas de espera compartidas, de pie o en puertas de UTI.

Técnicas No Verbales: El 80% del Mensaje

Contacto Ocular

Inicia la comunicación. Transmite sinceridad y atención. (El 80% del mensaje es visual).

Postura y Orientación

Postura abierta, sin barreras físicas. Sentarse junto a ellos indica disposición de ayuda; sentarse frente a frente con escritorio denota competencia.

Volumen y Ritmo

Utilice una voz pausada. Transmite calidez, seguridad y demuestra amplia disposición de tiempo.

Contacto Físico y Distancia

Respetar siempre el espacio personal. El contacto físico (un toque en el brazo) solo debe ocurrir si la familia lo acepta y requiere.

Gemini Notebook

Los SÍ en la Comunicación de Donación

Guía de acción para el abordaje empático y efectivo con la familia en duelo.



Lectura y Comprensión

Identificar etapas de duelo:
Evaluar la fase emocional actual (negación, ira, negociación) para adaptar el lenguaje y ritmo al estado cognitivo.

Identificar roles familiares y familiares más receptivos:
Mapear la estructura para canalizar la información clínica a través de los líderes y apoyos emocionales.



Manejo del Espacio y Tiempo

Respetar los tiempos de la familia:
Asimilar una pérdida repentina requiere una pausa profunda. Brindar el espacio necesario para el proceso.

No interrumpir silencios:
Permitir las pausas. El silencio no es un vacío, es un momento vital de procesamiento emocional.



Contención y Soporte

Des-responsabilizar a la familia de la decisión médica y de donación:
Aliviar la carga moral. Aclarar que no están decidiendo sobre la vida, sino honrando una etapa final.

Ofrecer número telefónico personal para consultas:
Transmitir transparencia, seguridad y un compromiso de acompañamiento genuino más allá de la entrevista.

Gemini Notebook

Humanizar también es acompañar la despedida

No existen despedidas correctas o incorrectas.
Existe la despedida que cada familia necesita.



Oración y Creencias
Permitir la presencia de un guía o momento de bendición.



Música
Permitir escuchar melodías significativas para la persona fallecida.



Homenaje
Realizar un pasillo de honor o aplauso de despedida junto al equipo de salud.



Presencia
Permitir permanecer junto a su ser querido antes del ingreso a quirófano.

Gemini Notebook

La donación como consecuencia

El Hilo del Cuidado



La donación es un acto de solidaridad que emerge naturalmente cuando construimos confianza.

Gemini Notebook

“Las familias pueden olvidar muchas palabras,
pero nunca olvidarán cómo las hicimos sentir.”

Humanizar la procuración es cuidar a quien parte, acompañar a quienes permanecen y honrar la decisión de donar.

Gemini Notebook