

|                                                                                                                                                             |                                                    |                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------|
|  <b>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</b> | <b>PROTOCOLO CONSEJERIA EN CASO<br/>DE ABORTOS</b> | <b>Código:</b><br>PT.AU-02 |
|                                                                                                                                                             |                                                    | <b>Versión:</b> 01         |
|                                                                                                                                                             |                                                    | <b>Página</b> 1 de 8       |

## 1. INTRODUCCIÓN

La ESE Hospital San Vicente de Paúl de Caldas es una institución que presta servicios de salud básicos y especializados, contribuyendo al mantenimiento y recuperación integral de la salud de sus usuarios, mediante la prestación de servicios de salud seguros y con calidad, todo ello transversalizado por un componente de humanización con el que se busca alcanzar altos estándares de calidad, pero, sobre todo, satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, sus familias y la comunidad.

La consejería en el ámbito hospitalario, es la técnica de comunicación que acerca información a una persona sobre sus derechos y su condición para que ésta tome decisiones voluntarias e informadas, para éste caso, su función es acercar la información para que la usuaria pueda tomar decisiones libres e informadas y así ejercer sus derechos humanos, sin que se sienta presionada o juzgada, buscando además, conocer las circunstancias específicas de la mujer y sus sentimientos en cuanto al embarazo, brindar seguridad y confianza en situación de aborto, mortinatos, óbitos fetales y procedimientos de resucitación en recién nacidos, además de informar beneficios, riesgos y alternativas frente a las situaciones planteadas.

Algunas de las técnicas empleadas para ofrecer una consejería son:

- Escucha activa, que involucra la comunicación no verbal, es decir, una actitud y comportamiento corporal empático.
- Parafrasear, que consiste en repetir con otras palabras lo que la usuaria ha informado acerca de sus emociones y temores; el personal asistencial deberá mostrar a la mujer que la escucha y la comprende.

|                                                                                                                                                   |                                                    |                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------|
|  E.S.E.<br>Hospital<br>San Vicente de Paúl<br>Caldas - Antioquia | <b>PROTOCOLO CONSEJERIA EN CASO<br/>DE ABORTOS</b> | <b>Código:</b><br>PT.AU-02 |
|                                                                                                                                                   |                                                    | <b>Versión:</b> 01         |
|                                                                                                                                                   |                                                    | <b>Página</b> 2 de 8       |

- Formular preguntas significativas que le permitan recabar información importante y estimular a las usuarias a hablar sobre su situación y contexto específicos.
- Identificar sentimientos. Al observar y escuchar a la mujer, podrá identificar cuáles son sus sentimientos y su situación; por ende, mostrar empatía, comprensión y ayudar en la contención, en caso de crisis.
- Dar validez a la usuaria, implica creer en ella y evitar la influencia de los prejuicios de la consejera. brindarle información veraz, útil y objetiva.

## 2. Recomendaciones para realizar una consejería adecuada:

- Confidencialidad. contacto cara a cara.
- Objetividad (separar creencias, ideologías y experiencias personales). conocimiento del procedimiento. precisión en el lenguaje para evitar incongruencias y discriminación.
- En cuanto a la historia clínica, al momento de incluir información del procedimiento clínico se deben aclarar las dudas y explorar expectativas reproductivas en la atención postaborto, ofrecer protección anticonceptiva o apoyarla en la búsqueda de un nuevo embarazo e invitar a la mujer a firmar el consentimiento informado, antes de iniciar el procedimiento clínico.

## 3. Descripción Del Procedimiento

- Adecuar un espacio dentro de la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Caldas, que esté destinado tanto a las fases de pre-duelo como de duelo, caracterizado por unas determinadas condiciones que lo diferencian del resto de habitaciones y estancias del hospital. En este lugar será donde se llevará a cabo el acompañamiento, se informará y se aclararán las dudas pertinentes. Asimismo, será el lugar en que la familia pueda despedirse del

|                                                                                                                                                          |                                                    |                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------|
|  <b>E.S.E.</b><br>Hospital<br>San Vicente de Paúl<br>Caldas - Antioquia | <b>PROTOCOLO CONSEJERIA EN CASO<br/>DE ABORTOS</b> | <b>Código:</b><br>PT.AU-02 |
|                                                                                                                                                          |                                                    | <b>Versión:</b> 01         |
|                                                                                                                                                          |                                                    | <b>Página</b> 3 de 8       |

bebé y llevar a cabo sus rituales deseados, tanto en la última fase de la vida como en las horas posteriores al fallecimiento. (VERIFICAR VIABILIDAD Y GESTIONAR CON GERENCIA Y SUBG (TS))

- Presentarse con el nombre: Empezar por decir el nombre y el cargo que se ocupa en la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Caldas, haciendo todo lo posible para que sea solo un profesional de referencia en la atención cada caso particular.
- Escuchar de forma empática: Se puede expresar el pesar por la muerte del bebé, pero nunca se podrá aliviar el dolor que sienten los padres. Es necesario entonces, limitarse a escuchar compartiendo su dolor y hacerles sentir que no están solos, pues necesitarán hablar del bebé sin represiones. Permitirles a los padres/madres cualquier tipo de expresión del dolor (llantos, gritos...) salvo conductas agresivas consigo mismos o con el mobiliario.
- Hablar con ellos sobre la situación actual: Necesitan estar informados para sentir que tienen algo de control sobre la situación. Informarles sobre lo que pueden experimentar en cada momento y normalizar.
- Explicarles sus opciones y apoyarles en sus decisiones: Informales sobre las decisiones a tomar, orientarles sobre las diferentes opciones y darles tiempo para decidir. Sin aplicar prejuicios ni tabúes, aunque no se esté de acuerdo con sus decisiones hay que respetarlas. Si se considera que necesitan más o mejor información, intentar transmitirla de manera suave
- Especialmente importante ofrecer las alternativas en caso de aborto y de muerte fetal, así como las de manejo de la lactogénesis.

|                                                                                                                                                          |                                                    |                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------|
|  <b>E.S.E.</b><br>Hospital<br>San Vicente de Paúl<br>Caldas - Antioquia | <b>PROTOCOLO CONSEJERIA EN CASO<br/>DE ABORTOS</b> | <b>Código:</b><br>PT.AU-02 |
|                                                                                                                                                          |                                                    | <b>Versión:</b> 01         |
|                                                                                                                                                          |                                                    | <b>Página</b> 4 de 8       |

- Respetar el plan de nacimiento si lo tuviera y preguntar por sus preferencias en caso de que no lo tenga.
- Favorecer el parto vaginal, la libertad de posturas, y proporcionar una analgesia (farmacológica o no farmacológica) según los deseos maternos, sin medicar el dolor psicológico con antidepresivos ni benzodiazepinas.
- Repetir las cosas tantas veces como sea necesiten los padres.
- Darles tiempo: En los primeros momentos y tras conocer la noticia del fallecimiento del bebé, debido al estado de shock en que se encuentran, les resultará difícil tomar decisiones sobre las cuestiones antes expuestas. Necesitan tiempo para llegar a sus propias conclusiones.
- Tras explicar las opciones sobre algo se puede esperar en la habitación por si necesitan alguna aclaración y resolver cuantas dudas tengan. Si se observa que necesitan un tiempo para pensarlo es posible dejarles a solas para que lo piensen y volver en un rato o en cuanto lo soliciten.
- Aconsejarles, pero nunca obligarles: Se recomienda ofrecer siempre a los padres/madres la posibilidad de ver, tocar, abrazar a su bebé fallecido y respetar al máximo el criterio de cada uno, pues habrá quien prefiera no verlo. Si el estado físico en que se encuentra el bebé no es el esperado por llevar varios días fallecido, es importante informarlo.
- Describir con amabilidad y cautela las anomalías morfológicas que presente o cómo se lo van a encontrar reducirá su impacto o desconcierto, informando que se puede envolver el bebé en una mantita y ponerle un gorrito previamente a que ellos lo vean. Si en ningún caso desean ver al bebé, a pesar de las recomendaciones, se puede optar, si lo aceptan, por describirles

|                                                                                                                                                          |                                                    |                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------|
|  <b>E.S.E.</b><br>Hospital<br>San Vicente de Paúl<br>Caldas - Antioquia | <b>PROTOCOLO CONSEJERIA EN CASO<br/>DE ABORTOS</b> | <b>Código:</b><br>PT.AU-02 |
|                                                                                                                                                          |                                                    | <b>Versión:</b> 01         |
|                                                                                                                                                          |                                                    | <b>Página</b> 5 de 8       |

cómo es físicamente. Esto les puede ayudar a comprender que el bebé tiene una apariencia física normal. Siempre hay que dejarles saber que si cambian de idea solo hace falta decirlo y le traerán a su bebé.

- Ayudarles a tomar decisiones: Las madres/padres a veces no piensan en si quieren tener recuerdos o si quieren nombrar a su bebé, por lo que puede sugerirles que tengan estas opciones. Es importante explicarles a los padres que han tenido un aborto avanzado que tienen que expresar su deseo de recuperar el cuerpo o de lo contrario el hospital dispondrá de él.
- Cuidar el lenguaje corporal: No cruzar los brazos, mirar a los ojos, sentarse a su misma altura y a poca distancia. A veces vale más algo de contacto físico que palabras, una mano en el abrazo, por ejemplo. Ser comprensivo/a: Usar el sentido común para poder tratar cada caso.
- Informar, durante la estancia en dilatación, habrá que explicar qué es el duelo y cuáles son sus características principales, enfatizando que el de cada uno/a es “único” y que tienen permiso para sentir lo que quieran cuando quieran. Aclarar que el proceso de duelo sirve para lograr de nuevo el ajuste y adaptarse a la nueva situación. Matizar las diferencias que pueden surgir en la pareja para prevenir y evitar conflictos que hagan más doloroso y difícil el proceso.
- Orientar sobre dudas más habituales acerca del duelo como, por ejemplo, si es bueno hablar del bebé muerto, así como cualquier otra que surja. Si no se sabe qué responder, mejor indicar que se buscará la información y después se les transmitirá para evitar errores o malentendidos. También orientar sobre las actitudes que encontrarán en el entorno familiar y social respecto a ellos/as y su duelo.

|                                                                                                                                                          |                                                    |                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------|
|  <b>E.S.E.</b><br>Hospital<br>San Vicente de Paúl<br>Caldas - Antioquia | <b>PROTOCOLO CONSEJERIA EN CASO<br/>DE ABORTOS</b> | <b>Código:</b><br>PT.AU-02 |
|                                                                                                                                                          |                                                    | <b>Versión:</b> 01         |
|                                                                                                                                                          |                                                    | <b>Página</b> 6 de 8       |

- Favorecer la despedida: Los padres suelen necesitar de un momento de intimidad con su hijo, ya que será el único que tendrán en toda su vida. Respetar y resguardar su intimidad, por todo el tiempo que necesiten, es esencial.
- Ayudarles a tener recuerdos de su bebé: Permitir tomar fotos al bebé, darles el brazalete identificativo, las huellas de las manos y los pies, el gorrito, un pañal, una tarjeta con una frase emotiva de la ESE hacia los padres/madres, la pinza de cordón, un mechón de pelo con un lazo, entre otros; que se llevarán a casa al salir del hospital. Si se les permite elegir entre 2 o 3 opciones, se les estará ayudando a sentir algo de control de la situación.
- Cuidar la terminología. Utilizar el nombre del bebé: Lo apropiado sería preguntarles por el nombre de su hijo/a y si consideran pertinente referirse a él por su nombre.
- Hablar con la madre gestante y su pareja equitativamente: Erróneamente se suele considerar que la pareja de la madre gestante no debe mostrar su dolor para servir de apoyo a ella o que no sufre tanto la pérdida; asimismo, se suele ignorar a la madre gestante en los trámites administrativos, por ejemplo, y ambas actitudes suponen una exclusión en los asuntos relacionados con su bebé. Lo ideal es que ambos sean partícipes en todo el proceso en la medida que ellos demuestren que así lo desean.
- Sujetar el bebé en brazos cuando se pregunte a las madres/padres si lo quieren ver o tener en brazos: De este modo se les transmite que es un bebé querido y que se le trata con cariño. Ofrecer y permitir a familiares ver y tocar al bebé incluso a hermanos, si los padres así lo consideran. Permitir a los padres participar en el cuidado del bebé incluso cuando se envuelva en la manta para proceder al siguiente paso de disposición.

|                                                                                                                                                   |                                                |                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------|
|  E.S.E.<br>Hospital<br>San Vicente de Paúl<br>Caldas - Antioquia | <b>PROTOCOLO CONSEJERIA EN CASO DE ABORTOS</b> | <b>Código:</b><br>PT.AU-02 |
|                                                                                                                                                   |                                                | <b>Versión:</b> 01         |
|                                                                                                                                                   |                                                | <b>Página</b> 7 de 8       |

- Explicarles la causa de la muerte (nudo de cordón, desprendimiento de placenta, corioamnionitis, prolapso de cordón...) teniendo en cuenta que la manera de expresión en estos momentos es crucial.
- Tener en cuenta que, durante el proceso de acompañamiento, el personal asistencial debe ser la figura que les sustenta apoyo y seguridad.
- Se pueden utilizar las siguientes expresiones: *“Siento lo que les ha pasado”*. *“Me imagino cuánto querrían a ese bebé”*. *“La verdad es que no sé muy bien qué decirles”*. *“Tienen un bebé precioso/a”*. *“Intento acercarme a su dolor”*. *“Son libres de llorar lo que quieran. Es normal que lo necesiten”*.

Dentro del proceso de consejería en casos de abortos espontáneos, mortinatos y óbitos fetales, evitar:

- Evitar comenzar conversaciones con la madre gestante, su pareja y familiares, si por algún motivo no estamos dispuestos a escuchar de manera empática, prestar atención, mantener la mirada, ofrecer respuestas sinceras, etc.
- Evitar culpabilizarles de la muerte, juzgarles y decirles qué deben hacer o sentir.
- Derrumbarse o llorar desconsoladamente ante la madre/padre o familiares, aunque si demostrar tristeza y pesar por la muerte y por el dolor de los padres.
- Evitar buscar algo positivo a la muerte del bebé.
- Evitar decir que tendrán más bebés.
- Evitar introducir prejuicios u opiniones personales en la información y alternativas que damos a la mujer.
- *Evitar utilizar las siguientes expresiones: “Sé fuerte”. “No llores”. “Es la voluntad de Dios”. “Todo pasa por alguna razón, es el destino”. “No es el fin del mundo”. “Dios necesitaba otra flor en su jardín”. “Ahora tienes un*

|                                                                                                                                                   |                                                |                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------|
|  E.S.E.<br>Hospital<br>San Vicente de Paúl<br>Caldas - Antioquia | <b>PROTOCOLO CONSEJERIA EN CASO DE ABORTOS</b> | <b>Código:</b><br>PT.AU-02 |
|                                                                                                                                                   |                                                | <b>Versión:</b> 01         |
|                                                                                                                                                   |                                                | <b>Página</b> 8 de 8       |

*angelito”. “Ahora está en un lugar mejor”. “Al menos no llegaste a conocerle bien”. “Eres joven, ya tendrás más”. “Debes ser fuerte por tus hijos/ esposo/ familia, etc.”. “El tiempo lo cura todo”. “Ya le olvidarás”. “La naturaleza es sabia, vendría mal” “Mejor ahora que más adelante”*

#### 4. CONCLUSIONES

En la transmisión de información siempre será importante el lenguaje corporal, la actitud, el contacto visual, el tono de voz, la expresión facial, el contacto físico, la proximidad, la postura, etc. Del mismo modo, el silencio podrá dar más apoyo y compañía que ofrecer consuelo mediante comentarios que son inaceptables y no tienen lugar en los principios éticos.

Los problemas derivados de una atención deficiente como la indiferencia, el desconocimiento e incluso la frialdad, tendrán un impacto profundo en el proceso de duelo la madre gestante, su pareja y su entorno. Los afectados precisan de compasión, empatía, paciencia, comprensión y comunicación. Esta última es de suma importancia, pues la falta de información y respuestas sobre el bebé fallecido o los procesos médicos y administrativos que se estén realizando, favorecen la aparición de sentimientos profundos de culpabilidad y niveles altos de ansiedad.

#### 5. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Ítem | Descripción del cambio | Razón del cambio | Elaborado por      | Revisado por                     | Aprobado por                     | Fecha      |
|---------|------|------------------------|------------------|--------------------|----------------------------------|----------------------------------|------------|
| 01      |      | Creación del documento |                  | Trabajadora social | Subgerente de servicios de salud | Subgerente de servicios de salud | 16/12/2021 |