

**PROTOCOLO DE  
ACOMPañAMIENTO Y DESPEDIDA  
A PERSONAS EN FINAL DE VIDA  
INTERNADAS EN EL SANATORIO SAN CARLOS  
DURANTE LA PANDEMIA COVID-19**

**Dra María Roberta Sterli**  
Médica Generalista  
Especialista en Cuidados Paliativos

14 de agosto – 2020  
San Carlos de Bariloche  
Argentina

**Protocolo:**  
Final de Vida en contexto Covid-19  
Acompañamiento y despedida

**Referente:**  
Dra María Roberta Sterli  
Cuidados Paliativos

*A todas aquellas personas  
que murieron en soledad...*

*A todas aquellas personas  
que no pudieron despedir a un ser querido  
por causa de la pandemia Covid-19.*

*Y a todos mis compañeros  
Trabajadores de Salud  
que ponen el cuerpo y el corazón.*

**Protocolo:**  
Final de Vida en contexto Covid-19  
Acompañamiento y despedida

**Referente:**  
Dra María Roberta Sterli  
Cuidados Paliativos

## ÍNDICE:

Objetivos .....	4
Justificación .....	5
Recursos .....	7
Requisitos y obligaciones.....	8
Desarrollo .....	9
Consentimiento informado .....	15
Flujograma .....	16
Agradecimiento.....	19
Referencias y bibliografía consultada .....	20

**Protocolo:**  
Final de Vida en contexto Covid-19  
Acompañamiento y despedida

**Referente:**  
Dra María Roberta Sterli  
Cuidados Paliativos

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General:**

Brindar una atención humanizada y de calidad a los pacientes internados en el sanatorio que se encuentran en situación de final de vida y a sus seres queridos, en contexto de pandemia de COVID-19, manteniendo las medidas necesarias de protección para evitar la transmisión de la infección.

### **Objetivos específicos:**

- Garantizar el derecho de los pacientes que se encuentran en proceso de final de vida de morir acompañados.
- Posibilitar las despedidas, de la manera más adecuada para cada caso en particular.
- Facilitar el proceso de duelo y prevenir o disminuir la posibilidad de presentación de duelos patológicos.
- Brindar acompañamiento y contención en el proceso de final de vida y despedida en contexto de aislamiento tanto a los pacientes y sus familias como a los equipos de trabajo.

## **JUSTIFICACIÓN**

La situación que estamos viviendo actualmente a nivel mundial, nacional y especialmente en la ciudad de San Carlos de Bariloche como consecuencia de la pandemia por COVID-19 ha traído grandes desafíos para la sociedad en general, particularmente para los sistemas de salud, que han debido adaptarse de manera dinámica a las medidas necesarias para contener, atender y dar respuesta a las necesidades de salud de la población de la manera más adecuada posible, en este particular contexto epidemiológico.

Este desafío se vuelve también una gran oportunidad para, sin dejar de lado las medidas necesarias que la situación de pandemia nos exige, poder atender a los derechos humanos individuales, sin descuidar a la salud colectiva.

Las consecuencias de la pandemia han alcanzado todas las áreas de la vida de las personas y de las familias y la muerte no se ha visto exenta de este alcance.

El imprescindible aislamiento y distanciamiento social para reducir el contagio de la infección por COVID-19 ha afectado el modo en que en nuestra cultura y sociedad estamos habituados a vivir la situación de fallecimiento de un familiar, dificultando e incluso impidiendo los procesos naturales de acompañamiento y despedida. Las restricciones de visitas, los aislamientos de pacientes y de casos sospechosos o confirmados, la suspensión de velatorios y de ceremonias/misas y la restricción de asistencia al cementerio al momento del entierro, son algunas de las condiciones que perjudican el modo de vivir la muerte.

Esto ha traído duras consecuencias tanto para las personas internadas, especialmente aquellas con confirmación de infección por COVID-19, como para sus familiares y equipos que los asisten.

Cuando en Cuidados Paliativos atendemos a pacientes en proceso de final de vida y a sus familias, nuestro objetivo principal es el alivio de los sufrimientos y el respeto de los derechos de las personas.

Trabajamos para acompañar y garantizar un proceso de muerte digna, lo cual no sólo involucra el control de síntomas y el alivio del sufrimiento en las áreas bio-psico-social y espiritual, el respeto de los deseos del paciente y las necesidades de la familia, si no también

**Protocolo:**

Final de Vida en contexto Covid-19  
Acompañamiento y despedida

**Referente:**

Dra María Roberta Sterli  
Cuidados Paliativos

la presencia y el acompañamiento, siendo esto último un elemento fundamental en el final de la vida. Morir acompañado es un derecho, y la presencia de un familiar en el proceso es parte condicionante del “buen morir”.

Ante estas situaciones dilemáticas que involucran tanto sufrimiento y que marcan la biografía de una persona y la historia de una familia, y ante el deseo en nuestro sanatorio de acompañar de la mejor manera posible y para facilitar el trabajo de los profesionales que cuidan y asisten a los pacientes y familias que aquí se atienden, desde Cuidados Paliativos, vemos necesario y urgente disponer en nuestra institución de un protocolo que sea herramienta de alivio (tanto para los que sufren, como para los que cuidan y atienden a los que sufren).

Por todo ello, siendo un imperativo ético atender a estas necesidades y garantizar una muerte digna, acompañada y en las mejores condiciones que este contexto permita, desde Cuidados Paliativos se propone este *“Protocolo de acompañamiento y despedida a personas en final de vida internadas en nuestro sanatorio durante la pandemia covid-19”*, el cual ha sido elaborado de manera específica para nuestra institución.

**Protocolo:**  
Final de Vida en contexto Covid-19  
Acompañamiento y despedida

**Referente:**  
Dra María Roberta Sterli  
Cuidados Paliativos

## **RECURSOS**

### **Recursos humanos:**

- Profesional médico y de enfermería de los diferentes servicios donde se asisten a las personas internadas en final de vida
- Referente médico en Cuidados Paliativos que mantendrá guardia pasiva con disponibilidad telefónica
- Seguridad de ingreso al sanatorio

### **Recursos materiales:**

- Elementos de protección personal (EPP) para los/las familiares que visiten a los pacientes internados (barbijos, máscaras faciales, camisolines, cofias, botas, guantes descartables)
- Bolsas plásticas
- Material escrito para los familiares:
  - Información del protocolo, requisitos del visitante y condiciones de la visita
  - Instrucciones sobre el uso adecuado de los EPP
  - Recursos de acompañamiento y despedida
  - Teléfono de contacto para contención
- Consentimiento informado

### **Recursos de comunicación:**

- Teléfono de contacto
- Reuniones presenciales (con limitación del número de asistentes)
- Seguimiento de contención a familiares por medio llamadas o reunión por plataformas “tipo” Zoom

**Protocolo:**  
Final de Vida en contexto Covid-19  
Acompañamiento y despedida

**Referente:**  
Dra María Roberta Sterli  
Cuidados Paliativos

## **REQUISITOS Y OBLIGACIONES PARA PODER REALIZAR LA VISITA:**

### **Requisitos:**

- Ser mayor de edad
- No presentar síntomas compatibles con COVID-19 al momento de la visita
- No ser caso COVID-19 positivo activo o sospechoso.
- Se requiere conformidad de la institución para poder realizar la visita, en función de sus propios factores de riesgos (del visitante) para infección por Covid-19.

### **Obligaciones:**

- Comprometerse como portavoz familiar para a través de su presencia transmitir mensajes y afecto a la persona en proceso de fin de vida del resto de los familiares que no puedan hacerse presentes para acompañar
- Priorizar necesidades de la persona en proceso de morir
- Recibir capacitación para la utilización de los elementos de protección personal y condiciones de la visita
- Firmar dos ejemplares del consentimiento informado

**Protocolo:**  
Final de Vida en contexto Covid-19  
Acompañamiento y despedida

**Referente:**  
Dra María Roberta Sterli  
Cuidados Paliativos

## DESARROLLO

Se plantean diferentes posibles escenarios de complejidad:

- **Paciente “NO” covid-19 +**
  - Sala General
  - UTI
  
- **Paciente “COVID-19” confirmado**
  - Sala General
  - UTI

Puede dentro de estos diferentes escenarios, presentarse tres posibles situaciones:

- Últimos días de vida:

No es posible ser exactos, pero por criterio clínico puede reconocerse esta situación 24 o 48 hs antes de que el paciente comience su fase de agonía

- Fase de agonía:

Horas antes de la muerte.

Puede también reconocerse por criterios clínicos

- Muerte.

Se informará la posibilidad de “no anticipación” ante una evolución rápida de la enfermedad y del proceso de fin de vida, con desenlace abrupto, situación en la cual se intentará desde el sanatorio facilitar la despedida post mortem.

- 1) Al ingreso (internación) del paciente, se le solicitará que elija a una persona entre sus seres queridos que se encuentren en la ciudad de Bariloche o Dina Huapi, para que sea quien reciba el parte telefónico de su evolución diaria y cumpla el rol de “*portavoz familiar*”.

Se dejará constancia en la HC del paciente de los datos de la persona elegida, su teléfono de contacto, y se aclarará el vínculo.

Esta persona elegida será a quien se le comunicará, en su debido momento, cuando el paciente presente sintomatología de fin de vida y la que deberá transmitir la información sobre la situación y evolución al resto de los familiares.

**Protocolo:**  
Final de Vida en contexto Covid-19  
Acompañamiento y despedida

**Referente:**  
Dra María Roberta Sterli  
Cuidados Paliativos

Si al ingreso del paciente, el mismo no se encuentra en condiciones de poder realizar esta elección, se solicitará a la persona que lo haya acompañado hasta el sanatorio que evalúe y comunique al resto de los familiares quién ocupará este rol.

- 2) Indagar voluntades anticipadas, existencia de testamento vital y confeccionar, si la situación clínica lo permite, documento de voluntades anticipadas y limitación de esfuerzo terapéutico, dejando constancia de ello en la HC.
- 3) Cuando la evolución clínica del paciente demuestre que se encuentra próximo a fallecer, desde el Sanatorio se comunicará de manera telefónica a la persona designada y se dejará constancia de la comunicación en la HC.

Si el paciente se encuentra internado en sala general, el médico clínico a cargo o el residente de Clínica Médica, será quien realice esta comunicación y se reúna con el/la familiar para proceder al 4º paso del Protocolo.

Si el paciente se encuentra internado en UTI, el médico del servicio contactará a la persona referente en Cuidados Paliativos para que sea ella quien se comunique con el familiar y lleve adelante el encuentro del 4º paso del Protocolo.

- 4) Se ofrecerá al portavoz familiar o a quien se haya designado la posibilidad de realizar la visita y se lo citará en un horario en el hall de ingreso del sanatorio.

Se lo recibirá y se mantendrá una reunión de preparación y capacitación para poder realizar la visita, en donde se deberá:

- Comunicar las condiciones de la visita
- Explicar requisitos y obligaciones
- Capacitar sobre la utilización de los elementos de protección personal (EPP)
- Preparar a la persona para el acompañamiento en fin de vida y para ser “vehículo” de despedida de los demás familiares que no pueden hacerse presentes.

**Protocolo:**

Final de Vida en contexto Covid-19  
Acompañamiento y despedida

**Referente:**

Dra María Roberta Sterli  
Cuidados Paliativos

- Explicar el consentimiento informado, solicitar su lectura y firma de dos ejemplares (uno para la institución que se incorporará en la HC del paciente internado y otro para el/la familiar).
- Entregar material escrito con resumen sobre la información brindada en el encuentro y asegurarse de su comprensión.
- Entregar los EPP (Los mismos serán brindados por la institución)

El médico de Clínica Médica a cargo del paciente o la médica referente de Cuidados Paliativos (si el paciente se encuentra en UTI) recibirá al familiar en el directorio donde será informado de las condiciones de la visita, y será capacitado para la utilización de los EPP y las medidas de higiene y distancia.

Esta persona, además, debe cumplir con los requisitos establecidos para poder realizar la visita y debe contar con la conformidad de la institución en función de sus propios factores de riesgos (del visitante) para infección por Covid-19.

Se entregarán dos copias del Consentimiento Informado, se procederá a su explicación, lectura y firma. La persona conservará una copia.

Deberá dar su teléfono de contacto e ingresar con el mismo a la habitación para poder ser contactado por el médico a cargo del paciente.

Se preparará a la visita para que pueda priorizar las necesidades de la persona en proceso de morir y para que pueda garantizar al resto de los familiares que no puedan ingresar a ver al paciente, la llegada de afecto de ellos. Se promoverá la utilización de la tecnología, escucha de audios, lectura de cartas, teniendo esto un rol fundamental para el bienestar del grupo familiar.

Desde Cuidados Paliativos se acompañará en su formación y práctica a los residentes para que puedan realizar esta preparación a los/las familiares.

El/la familiar visitante concurrirá hasta la puerta de la habitación o el sector de UTI acompañado por personal del sanatorio.

Se le solicitará que realice la visita con lo mínimo e indispensable, invitándolo/la a dejar sus objetos personales (bolso, mochila, abrigo, etc) en su vehículo en el estacionamiento o, en caso de no poder contar con ello, los mismos serán guardados en una bolsa que se le entregará y que colocará dentro del armario de la habitación o en el sector de ingreso a UTI.

**Protocolo:**  
Final de Vida en contexto Covid-19  
Acompañamiento y despedida

**Referente:**  
Dra María Roberta Sterli  
Cuidados Paliativos

Podrá ingresar con cartas, dibujos, u objetos significativos para la persona en final de vida (la solicitud de ingreso de estos objetos deberá ser informada verbalmente al/la médico/a a cargo y se requerirá su autorización para el ingreso).

Los objetos ingresados una vez fallecido el paciente, se entregarán con el cuerpo a la empresa de sepelios.

Se le explicará a el/la familiar que no deberá ni podrá deambular solo/a dentro del sanatorio.

Al finalizar el encuentro se entregará material escrito con resumen de la información brindada verbalmente, los EPP requeridos para la visita y una copia del consentimiento informado.

**5) Elementos de protección personal requeridos para cada escenario:**

- Sala general NO Covid-19: Barbijo
- UTI o Área Covid-19: Barbijo, camisolín, cofia, guantes, botas, máscara facial

Se brindará alcohol y se solicitará lavado de manos.

**6) Las condiciones de la visita (número de visitantes, posibilidades de despedida, tiempo de permanencia y acompañamiento y medidas de protección personal requeridas para la misma) dependerán de los diferentes escenarios en que se encuentre el paciente internado.**

**Paciente en final de vida “NO” covid-19 +**

• **Sala General**

Se valorará el número de personas que puedan ingresar según cada caso en particular, conteniendo a todo el grupo familiar, pero priorizando el acompañamiento de la persona en fin de vida y las despedidas de las personas más cercanas e intentando que sea el menor número posible el que ingrese a la habitación.

**Protocolo:**  
Final de Vida en contexto Covid-19  
Acompañamiento y despedida

**Referente:**  
Dra María Roberta Sterli  
Cuidados Paliativos

En función del número de personas definido, la habitación en que se encuentre el paciente (solo o habitación compartida) y la situación clínica del paciente (últimos días de vida o fase de agonía) se definirá en cada caso el tiempo de permanencia y visita.

Los familiares ingresarán de a uno por vez.

- **UTI**

Se permitirá el ingreso de una persona.

Deberá ingresar con todos los EPP colocados.

El tiempo de permanencia será de 15 minutos.

Si el paciente se encuentra en últimos días de vida, las visitas serán realizadas en el horario de visita pautado por UTI (seguramente durante horas de la tarde)

Si el paciente se encuentra en fase de agonía, y las condiciones de UTI en ese momento lo permiten, se podrá ofrecer al familiar designado la posibilidad de realizar una visita para que se haga presente y el paciente fallezca acompañado.

### **Paciente en final de vida “COVID-19” confirmado**

- **Sala General**

Se permitirá el ingreso de una persona.

Deberá ingresar con todos los EPP colocados.

El tiempo de permanencia se definirá según situación clínica, facilitando de la mejor manera posible el acompañamiento en las últimas horas de vida.

- **UTI**

Debido a la complejidad de la unidad de internación donde se encuentra el paciente se priorizará la despedida al acompañamiento.

Se permitirá el ingreso de una persona.

Deberá ingresar con todos los EPP colocados.

El tiempo de permanencia será de 15 minutos.

### **Paciente fallecido: visita post mortem**

**Protocolo:**  
Final de Vida en contexto Covid-19  
Acompañamiento y despedida

**Referente:**  
Dra María Roberta Sterli  
Cuidados Paliativos

Si los tiempos y las necesidades – disponibilidad de cama lo permiten se intentará desde el sanatorio facilitar la despedida post mortem.

- **Sala General**

- Paciente NO Covid-19 +:

Se valorará el número de personas que puedan ingresar según cada caso en particular, conteniendo a todo el grupo familiar, pero limitándolo al menor número posible.

Se deberá ingresar con barbijo.

El tiempo de permanencia será de 5/10 minutos.

En caso que se haya autorizado el ingreso a más de un familiar, ingresarán de a uno por vez.

- Paciente Covid-19+:

Se permitirá el ingreso de una visita para despedirse.

Deberá ingresar con todos los EPP colocados.

El tiempo de permanencia será de 5/10 minutos.

- **UTI**

Las condiciones de visita post mortem serán las mismas independientemente de la positividad o no de infección por Covid-19 del paciente fallecido.

Se permitirá el ingreso de una visita para despedirse.

Deberá ingresar con todos los EPP colocados.

El tiempo de permanencia será de 5 minutos.

7) Se ofrecerá a la familia acompañamiento y contención a cargo de Cuidados Paliativos, con seguimiento por contacto telefónico o mediante la organización de video-llamadas o encuentros por plataformas “tipo” Zoom, en función de las necesidades de cada caso en particular.

**Protocolo:**  
Final de Vida en contexto Covid-19  
Acompañamiento y despedida

**Referente:**  
Dra María Roberta Sterli  
Cuidados Paliativos

**Consentimiento informado para el acceso a la visita al paciente internado en el Sanatorio San Carlos en proceso de fin de vida, en contexto de pandemia de Covid-19**

Yo..... con DNI..... con domicilio en ..... como persona acompañante de ..... he sido comunicado de la situación en que se encuentra mi familiar y he recibido información e instrucciones del protocolo establecido para proceder a realizar la visita de acompañamiento y despedida, así como de las medidas de protección individual a utilizar en la visita.

Se me ha informado y soy consciente del riesgo que tanto para mí como para mi entorno implica la posibilidad de ruptura de alguna de las medidas de seguridad aplicadas durante la visita. Si esta circunstancia sucediese, mediante este documento, manifiesto mi compromiso en notificarlo y guardar el período de cuarentena en el domicilio declarado si fuese necesario. Manifiesto, además ser consciente de la posibilidad de infección por Covid-19, aún respetando el uso de todas las medidas de protección indicadas, y asumo el riesgo.

Por tanto manifiesto haber recibido la información completa y comprendido la metodología, e instrucciones y declaro:

- Ser mayor de edad
- No ser caso COVID-19 positivo activo, o sospechoso.
- No presentar síntomas compatibles con COVID-19 al momento de la visita
- Respetar el horario de visita establecido
- Utilizar los elementos de protección personal durante mi visita
- No deambular por el sanatorio
- Comprometerme a ser nexo de comunicación entre el paciente y el resto de los familiares que no pueden hacerse presentes
- No iniciar acciones legales contra la institución en caso de infección por Covid-19.

Firma y aclaración

Teléfono de contacto

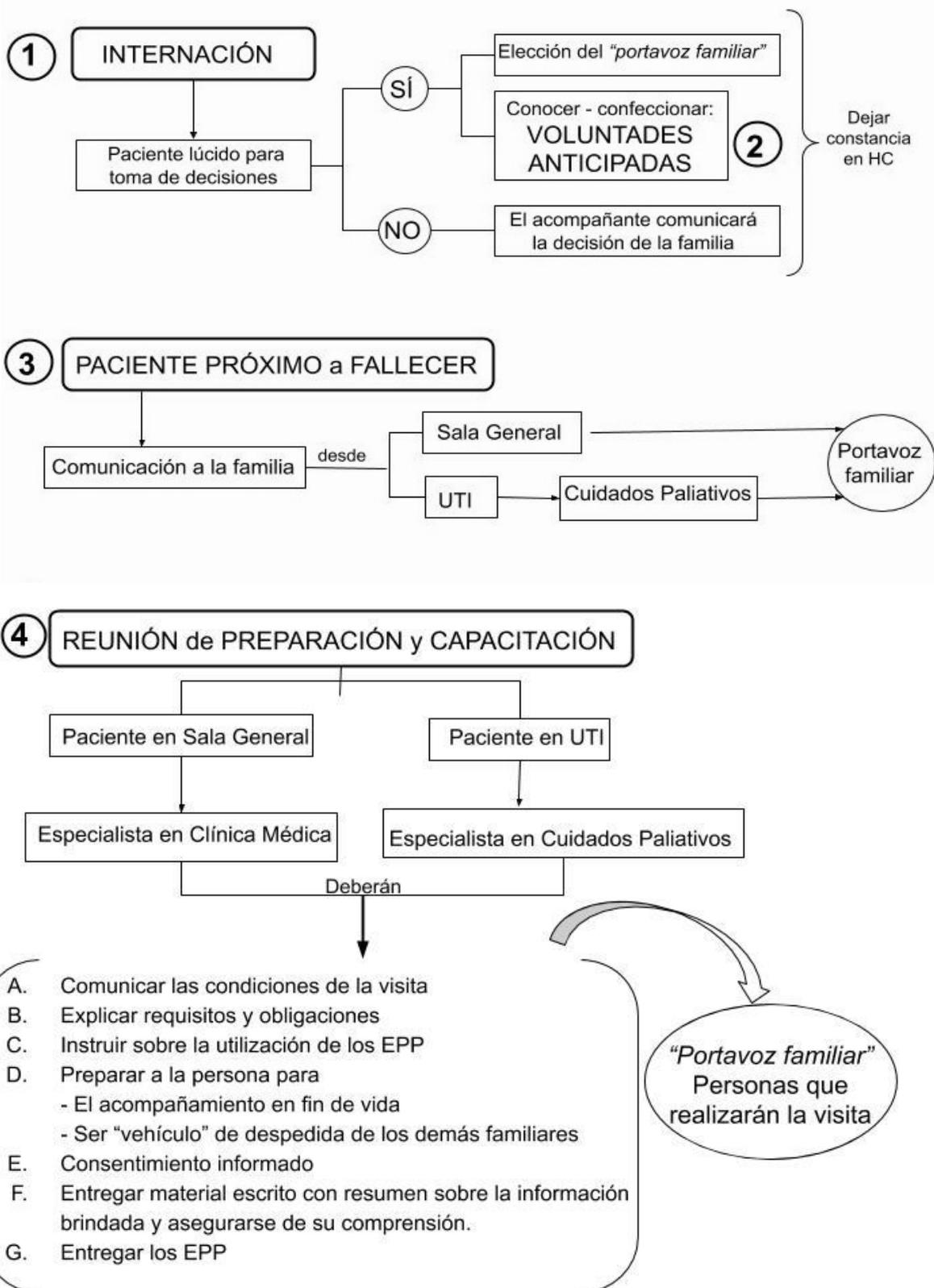
Médico que informa

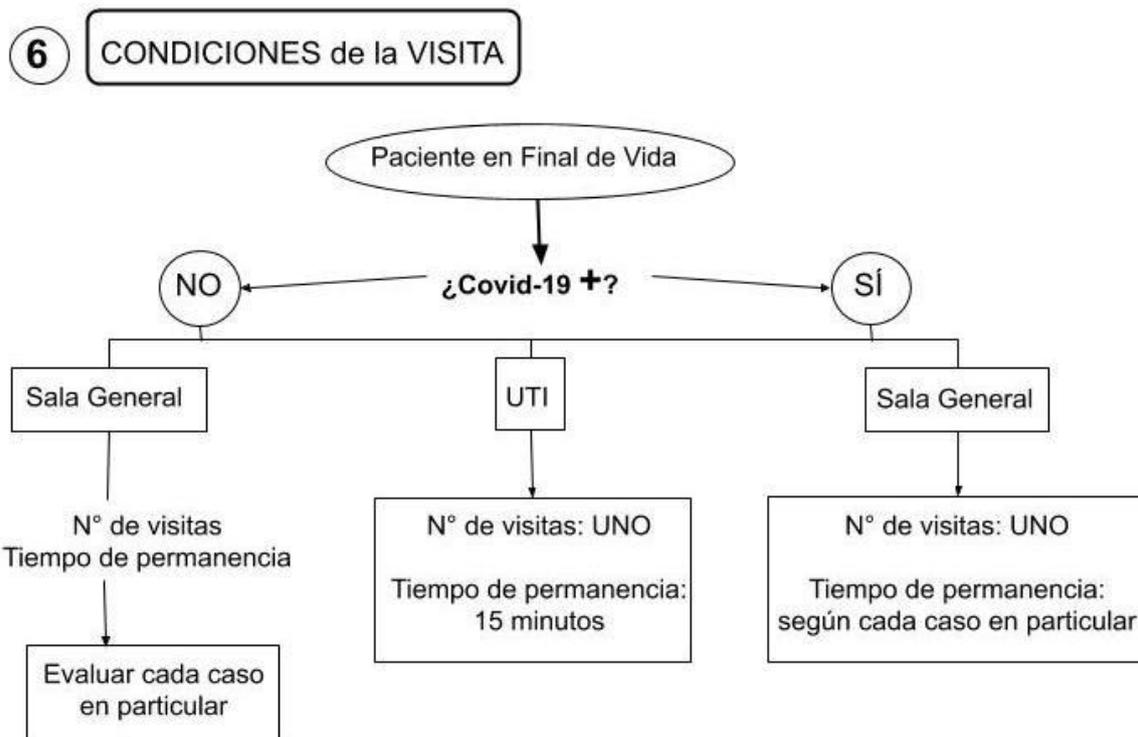
A los ..... días del mes de ..... del año 2020

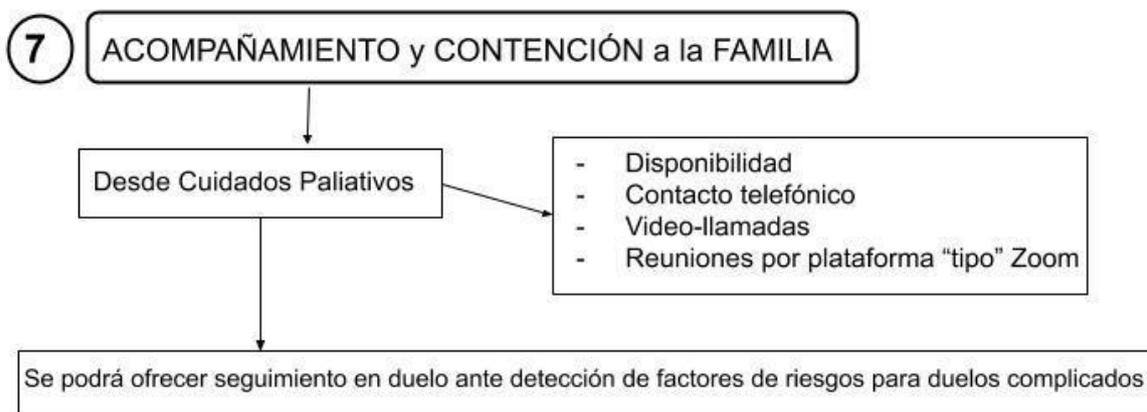
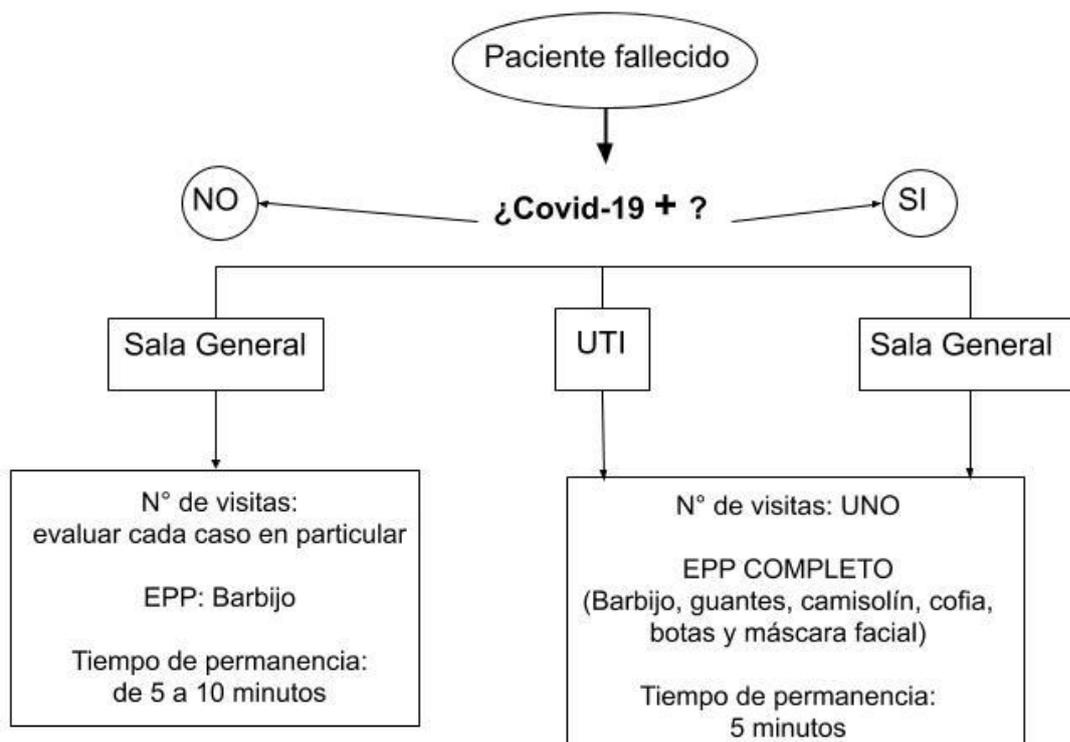
**FLUJOGRAMA**

**Protocolo:**  
Final de Vida en contexto Covid-19  
Acompañamiento y despedida

**Referente:**  
Dra María Roberta Sterli  
Cuidados Paliativos







**Protocolo:**  
Final de Vida en contexto Covid-19  
Acompañamiento y despedida

**Referente:**  
Dra María Roberta Sterli  
Cuidados Paliativos

**AGRADECIMIENTO:**

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento al Dr Enric Benito, por haber confiado en mí y haberme acompañado, desde la distancia, con su generoso asesoramiento en la elaboración de este documento.

Gracias por ser brújula y guía en mi camino paliativista.

**Protocolo:**  
Final de Vida en contexto Covid-19  
Acompañamiento y despedida

**Referente:**  
Dra María Roberta Sterli  
Cuidados Paliativos

## REFERENCIAS

- <https://aamycp.com.ar/covid19/>
- [https://www.researchgate.net/profile/Enric\\_Benito](https://www.researchgate.net/profile/Enric_Benito)
- [https://www.secpal.com/biblioteca\\_documentos-covid19-1](https://www.secpal.com/biblioteca_documentos-covid19-1)

## BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- *“Acompañamiento al Paciente en el Final de la Vida durante la Pandemia Covid-19” Servicio de Salud del Principado de Asturias. Abril, 2020.*
- *“Guía para las personas que sufren una pérdida en tiempos del coronavirus”. Pautas elaboradas por profesionales especialista en duelo y pérdidas. España 2020.*
- *“Guías rápidas de apoyo y control sintomático en situaciones de COvid-19”. Servicio de Medicina Paliativa-Clínica Universidad de Navarra Pamplona España Marzo, 2020*
- *“Protocolo de atención a pacientes en situación de gravedad o Últimos Días y Éxitus en la Crisis del Covid-19”. Hospital Universitario de La Paz. Unidad de Cuidados Paliativos y Salud Mental. 2020*
- *“Recomendaciones de atención a pacientes graves últimos días de vida en la crisis del Covid-19”. Instituto PALLIUM Latinoamérica, Instituto de Investigaciones Médicas Alfredo Lanari, Hospital de Gastroenterología Dr B. Udaondo. Abril, 2020.*
- *“Recomendaciones para familiares para la despedida y el duelo ante la presencia del Covid-19”. SECPAL. [www.secpal.com](http://www.secpal.com) 2020.*
- *Rudbruch, L., Knaul F., “The key role of palliative care in responde to the COVID-19 tsunami of sufferin”. [www.thelancet.com](http://www.thelancet.com). [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30964-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30964-8) Abril, 2020.*