

Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>	POP.UMULTI.027 – Página 1/5	
Título do Documento	Comunicação de más notícias a pais e/ou responsáveis de pacientes internados na UTI Pediátrica	Emissão: 21/09/2022	Próxima revisão: 21/09/2024
		Versão: 01	

## 1. OBJETIVO(S)

- Possibilitar acolhimento e escuta qualificada multiprofissional (medicina e psicologia) à pacientes e/ou familiares no momento de comunicação de má notícia, potencializando formas de comunicação efetiva entre a tríade paciente-equipe de saúde-rede de apoio durante o período de internação.

## 2. MATERIAL

Não se aplica.

## 3. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

### 3.1 Estabelecer uma relação médico-equipe-paciente adequada e conhecer cuidadosamente a história médica e pessoal do paciente

- A construção de uma interação apropriada, desde o primeiro contato, implica pôr em prática a capacidade de empatia, compreensão e desejo de ajuda. Desta forma, é importante demonstrar interesse e respeito. A cuidadosa e respeitosa compreensão do paciente em termos de crenças religiosas, circunstâncias sociais e sistema de valores ajudarão a considerar a dimensão global do mesmo e proporcionarão outra via de expressão de aspectos psicológicos. Neste sentido, quem irá revelar as más notícias deverá ser o médico e o profissional de psicologia responsável pelo caso, podendo também participar outros profissionais da equipe multiprofissional.

### 3.2 Preparar o ambiente

- É de fundamental importância que a transmissão da má notícia ocorra em ambiente com privacidade e conforto, preservando o sigilo das informações, preferencialmente aos pais e/ou responsáveis legais.

### 3.3 Comunicar a má notícia

- A maioria dos autores sugere o uso de uma linguagem simples, sem muitos termos médicos. Isso não significa, no entanto, que o uso de terminologia específica e adequada não seja também importante para que os pais e/ou os responsáveis possam, por conta própria, encontrar informações sobre a doença (Ptacek JT & Eberhardt TL, 1996). Podem ser utilizados protocolos de comunicação de má notícia, como SPIKES, ABCDE e EMPATHY (ANEXO), como estratégia de organização e não como roteiro fixo.

Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>	POP.UMULTI.027 – Página 2/5	
Título do Documento	Comunicação de más notícias a pais e/ou responsáveis de pacientes internados na UTI Pediátrica	Emissão: 21/09/2022	Próxima revisão: 21/09/2024
		Versão: 01	

### 3.4 Acolher a demanda psicológica do paciente/família

- Oferecer durante a comunicação de má notícia acolhimento e validação dos sentimentos dos pais e/ou responsáveis, auxiliando-os assim no enfrentamento do processo de elaboração do luto.

### 3.5 Registrar em prontuário

- Registrar em prontuário eletrônico, por meio do sistema AGHUX, os atendimentos realizados e as condutas tomadas.

## 4. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Apesar dos avanços tecnológicos atuais, a comunicação continua sendo a ferramenta primária e indispensável com a qual médico, familiares e paciente trocam informações. Elementos como a empatia, compreensão, interesse, desejo de ajuda e bom humor são indispensáveis para conseguir um ambiente de conforto emocional, no qual o paciente terá um conhecimento de sua doença e diagnóstico.

Neste sentido, o intercâmbio de informações engloba não apenas aquilo que o paciente necessita saber como também informá-lo apropriadamente e reassegurar de que ele tenha compreendido a informação. Deste modo, é necessário que se trabalhe em dois pólos: verificar que a informação seja compreendida corretamente e se necessário corrigi-la e preocupar-se com a reação afetiva envolvida na passagem da informação.

Paradoxalmente, mesmo frente a objetivos tão simples, a comunicação entre equipes de saúde e pacientes nem sempre ocorre de forma satisfatória, dificultando a detecção ou valoração correta da aflição dos pacientes e seus familiares (Farber et al., 2002). As dificuldades e impedimentos tornam-se ainda mais evidentes quando uma equipe deve comunicar más notícias a seus pacientes e/ou familiares.

## 5. REFERÊNCIAS

- GOBBI, M. B. Comunicação de más notícias: um olhar da psicologia. **Rev. Sociedade de Psicologia do Rio Grande do Sul** v.9 n.1 Rio Grande do Sul, 2020.
- GOIS, A.F.T.; PERNAMBUCCO, A.C.A. et al. **Guia de comunicação de más notícias**. 1ª edição. Rio de Janeiro: Atheneu, 2019.
- VICTORINO, A.B. et al. Como comunicar más notícias: revisão bibliográfica. **Rev. SBPH** v.10 n.1 Rio de Janeiro jun. 2007.

Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>	POP.UMULTI.027 – Página 3/5	
Título do Documento	Comunicação de más notícias a pais e/ou responsáveis de pacientes internados na UTI Pediátrica	Emissão: 21/09/2022	Próxima revisão: 21/09/2024
		Versão: 01	

## 6. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
01	06/07/2022	Elaboração

<p><b>Elaboração</b> Larissa Beatriz Andreatta Maria Carolina Costa de Almeida Cabral Nádia Dan Bianchi</p>	Data: 06/07/2022
<p><b>Análise</b> Leidimara Cristina Zanfolim Paulo Serra Baruki – médico – Despacho-SEI UTIP/STESP/DMED/GAS/HU-UFGD (24379938)</p>	Data: 11/07/2022 Data: 20/09/2022
<p><b>Validação</b> Raquel Bressan de Souza, Chefe de Unidade - Despacho - SEI UMULTI/DCDT/GAS/HU-UFGD (20252774) Paulo Serra Baruki, Chefe de Unidade - Despacho - SEI UTIP/STESP/DMED/GAS/HU-UFGD (20270707) Iara Beatriz Andrade de Sousa, Membro do Grupo de Trabalho - Despacho - SEI GTPMA/SUP/HU-UFGD (23356127) Adriana Batista Agüero, Chefe de Unidade - Despacho - SEI UTIP/STESP/DMED/GAS/HU-UFGD (24387778) Jackeline Camargos Pereira – STGQ – Parecer-SEI 46( 24419485)</p>	Data: 17/03/2022 Data: 17/03/2022 Data: 08/08/2022 Data: 20/09/2022 Data: 21/09/2022
<p><b>Aprovação</b> Thaís Pase – Gerente de Atenção à Saúde</p>	Data: 22/09/2022

Assinado eletronicamente no Processo SEI nº 23529.003468/2022-16.

Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>	POP.UMULTI.027 – Página 4/5	
Título do Documento	Comunicação de más notícias a pais e/ou responsáveis de pacientes internados na UTI Pediátrica	Emissão: 21/09/2022	Próxima revisão: 21/09/2024
		Versão: 01	

## 7. ANEXOS

PROTOCOLO SPIKES	
<b>Setting (S) – Planejar a entrevista</b>	A transmissão de informações deve ocorrer em ambiente privado, sem fatores de distração; saber se o paciente gostaria de ter familiares durante a conversa; profissional deve estar sentado e evitar barreiras físicas
<b>Perception (P) – Avaliar a percepção</b>	“antes de contar, pergunte”. O profissional deve usar perguntas abertas para entender como o paciente percebe a situação, algumas frases sugeridas: <i>O que foi dito sobre seu quadro de saúde até o momento? Ou Qual a sua compreensão sobre a razão de ter feito tal exame?</i>
<b>Invitation (I) – Convidar o paciente</b>	Grande parte dos pacientes deseja ter informações sobre o seu diagnóstico. É importante identificar se o paciente não quer receber todos os detalhes ( <i>De que maneira o(a) senhor(a) gostaria que eu informasse sobre os resultados dos exames</i> ). Se o paciente não quiser saber dos detalhes, deve-se oferecer para conversar no futuro ou com um parente.
<b>Knowledge (K) – Dar conhecimento</b>	Avisar que más notícias precisam ser ditas pode facilitar o processamento da informação. Buscar o nível de compreensão do paciente, evitando termos técnicos. A informação deve ser dada em pequenas partes, de modo claro.
<b>Emotions (E) – Abordar as emoções</b>	As reações podem variar do silêncio à incredulidade, choro, negação ou raiva. Deve-se atentar a isto para que informações importantes possam ser repassadas. Empatia.
<b>Strategy (S) – Estratégia e resumo</b>	Fazer um resumo do que foi conversado e elaborar um plano terapêutico claro, junto ao paciente.

Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>	POP.UMULTI.027 – Página 5/5	
Título do Documento	Comunicação de más notícias a pais e/ou responsáveis de pacientes internados na UTI Pediátrica	Emissão: 21/09/2022	Próxima revisão: 21/09/2024
		Versão: 01	

<b>PROTOCOLO ABCDE</b>	
<b>Advance preparation – preparação prévia</b>	Atentar para tempo adequado e privacidade; revisar informações clínica relevantes; preparar-se emocionalmente.
<b>Build a therapeutic environment/relationship – construir um ambiente/relação terapêutica</b>	Perceber o quanto o paciente quer saber; familiares ou pessoas próximas presentes; apresentar-se a todos; alertar o paciente que notícias difíceis estão por vir.
<b>Communicate well – Comunique-se bem</b>	Perguntar o que o paciente ou família já sabe; ser franco e evitar jargões profissionais; permitir o silêncio e prosseguir no ritmo do paciente; solicitar ao paciente que descreva sua compreensão; repetir a informação em visitas posteriores; dê tempo para que perguntas sejam feitas.
<b>Deal whit patiente and family reactions – Lidar com as reações dos paciente e familiares</b>	Avaliar e responder às reações emocionais do paciente e da família; ser empático.
<b>Encourage and validate emotions – Incentivar e validar as emoções</b>	Explorar o que a notícia significa para o paciente; oferecer esperança realista de acordo com os objetivos do paciente; usar recursos interdisciplinares.

<b>PROTOCOLO EMPATHY</b>	
<b>E – EYE CONTACT</b>	CONTATO VISUAL
<b>M – MUSCLES OF FACIAL EXPRESSIONS</b>	MÚSCULOS DE EXPRESSÃO FACIAL RELAXADOS
<b>P – POSTURE</b>	POSTURA DISPONÍVEL
<b>A – AFFECT</b>	AFETO
<b>T – TONE OF VOICE</b>	TOM DE VOZ ADEQUADO
<b>H – HEARING THE WHOLE PATIENTE</b>	OUVIR O PACIENTE COMO UM TODO
<b>Y – YOUR RESPONSE</b>	SUA RESPOSTA ÀS PERGUNTAS