

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.UCM.054 – Página 1/6	
Título do Documento	COMUNICAÇÃO DE MÁS NOTÍCIAS AOS PACIENTES E FAMILIARES INTERNADOS NA CLÍNICA MÉDICA	Emissão: 09/07/2025 Versão: 02	Próxima revisão: 09/07/2027

1. OBJETIVO(S)

- Possibilitar acolhimento e escuta qualificada multiprofissional (medicina e psicologia) à pacientes e/ou familiares no momento de comunicação de má notícia;
- Garantir que a informação seja compreendida corretamente e se necessário corrigi-la e preocupar-se com a reação afetiva envolvida na passagem da informação;
- Potencializar formas de comunicação efetiva entre a tríade paciente-equipe de saúde-rede de apoio durante o período de internação na Clínica Médica.

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 paciente 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 para comunicação de má notícia

- É de fundamental importância que a transmissão da má notícia ocorra em ambiente com privacidade e conforto, preservando o sigilo das informações; saber se o paciente deseja a presença de outras pessoas, como familiares e/ou amigos.

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.UCM.054 – Página 2/6	
Título do Documento	COMUNICAÇÃO DE MÁS NOTÍCIAS AOS PACIENTES E FAMILIARES INTERNADOS NA CLÍNICA MÉDICA	Emissão: 09/07/2025	Próxima revisão: 09/07/2027
		Versão: 02	

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 o paciente possa, por conta própria, encontrar informações sobre sua doença (Ptacek JT & Eberhardt TL, 1996). Pode ser utilizado o Protocolo Institucional (PRT.UMULTI.010 – COMUNICAÇÃO DE MÁS NOTÍCIAS) como estratégia de organização e não como roteiro fixo e imutável.

3.4 Realizar acolhimento psicológico da demanda do paciente/família

- Oferecer durante a comunicação de má notícia acolhimento e validação dos sentimentos do paciente e/ou familiares, auxiliando-os assim no enfrentamento do processo de adoecimento e prognóstico.

3.5 Registrar em prontuário

- Registrar em prontuário o atendimento realizado com o paciente, com a rede de apoio deste e as condutas tomadas.
- 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 intercambio 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.
- 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.

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.UCM.054 – Página 3/6	
Título do Documento	COMUNICAÇÃO DE MÁS NOTÍCIAS AOS PACIENTES E FAMILIARES INTERNADOS NA CLÍNICA MÉDICA	Emissão: 09/07/2025 Versão: 02	Próxima revisão: 09/07/2027

4. 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.; PERNAMBUCO, 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.

5. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
01	06/07/2022	Elaboração do Procedimento/Rotina.
02	24/04/2025	Atualização do conteúdo e referências.

Elaboração Larissa Beatriz Andreatta Maria Carolina Costa de Almeida Cabral Nádia Dan Bianchi	Data: 06/07/2022
Revisão 2ª Versão: Maria Carolina Costa de Almeida Cabral	Data: 24/04/2025
Validação Fuad Fayez Mahmoud – STGQ	Data: 08/07/2025
Aprovação Rafael Sousa Ferreira – Chefe da UCM Tiago Amador Correia – Gerente de Atenção à Saúde	Data: 30/06/2025 Data: 09/07/2025

Assinado eletronicamente no processo SEI 23529.015520/2022-87

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.UCM.054 – Página 4/6	
Título do Documento	COMUNICAÇÃO DE MÁS NOTÍCIAS AOS PACIENTES E FAMILIARES INTERNADOS NA CLÍNICA MÉDICA	Emissão: 09/07/2025 Versão: 02	Próxima revisão: 09/07/2027

ANEXO I - Protocolo SPIKES

PROTOCOLO SPIKES	
Setting (S) – Planejar a entrevista	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
Perception (P) – Avaliar a percepção	“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>
Invitation (I) – Convidar o paciente	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.
Knowledge (K) – Dar conhecimento	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.
Emotions (E) – Abordar as emoções	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.
Strategy (S) – Estratégia e resumo	Fazer um resumo do que foi conversado e elaborar um plano terapêutico claro, junto ao paciente.



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.UCM.054 – Página 5/6	
Título do Documento	COMUNICAÇÃO DE MÁS NOTÍCIAS AOS PACIENTES E FAMILIARES INTERNADOS NA CLÍNICA MÉDICA	Emissão: 09/07/2025 Versão: 02	Próxima revisão: 09/07/2027

ANEXO II - Protocolo ABCDE

PROTOCOLO ABCDE	
Advance preparation – preparação prévia	Atentar para tempo adequado e privacidade; revisar informações clínica relevantes; preparar-se emocionalmente.
Build a therapeutic environment/relationship – construir um ambiente/relação terapêutica	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.
Communicate well – Comunique-se bem	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.
Deal whit patiente and family reactions – Lidar com as reações dos paciente e familiares	Avaliar e responder às reações emocionais do paciente e da família; ser empático.
Encourage and validate emotions – Incentivar e validar as emoções	Explorar o que a notícia significa para o paciente; oferecer esperança realista de acordo com os objetivos do paciente; usar recursos interdisciplinares.



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.UCM.054 – Página 6/6	
Título do Documento	COMUNICAÇÃO DE MÁS NOTÍCIAS AOS PACIENTES E FAMILIARES INTERNADOS NA CLÍNICA MÉDICA	Emissão: 09/07/2025 Versão: 02	Próxima revisão: 09/07/2027

ANEXO III - Protocolo EMPATHY

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