

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.UTIP.010 – Página 1/4	
Título do Documento	COMUNICAÇÃO DE NOTÍCIAS DIFÍCEIS A PAIS E/OU RESPONSÁVEIS DE PACIENTES INTERNADOS NA UTI PEDIÁTRICA	Emissão: 12/05/2025	Próxima revisão: 12/05/2027
		Versão: 02	

1. OBJETIVOS

- Possibilitar acolhimento e escuta qualificada multiprofissional à pacientes e/ou familiares no momento de comunicação de notícia difícil, potencializando formas de comunicação efetiva entre a tríade paciente-equipe de saúde-pais/responsáveis 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 notícia difícil ocorra em ambiente com privacidade e conforto, preservando o sigilo das informações, preferencialmente aos pais e/ou responsáveis legais.

3.3. Comunicar a notícia difícil

- 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

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.UTIP.010 – Página 1/4	
Título do Documento	COMUNICAÇÃO DE NOTÍCIAS DIFÍCEIS A PAIS E/OU RESPONSÁVEIS DE PACIENTES INTERNADOS NA UTI PEDIÁTRICA	Emissão: 12/05/2025	Próxima revisão: 12/05/2027
		Versão: 02	

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.

3.4. Acolher a demanda psicológica do paciente/família

- Oferecer durante a comunicação da 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 os pais/responsáveis necessitam saber como também informá-lo apropriadamente e reassegurar de que ele tenham compreendido a informação. Deste modo, é importante 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 durante a comunicação.

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 notícias difíceis a seus pacientes e/ou familiares.

Notícias difíceis podem ser definidas como qualquer informação que possa de forma séria e adversa a visão de um indivíduo e/ ou de seus familiares sobre seu futuro. As situações podem variar como o diagnóstico de uma doença que ameaça a vida; uma doença crônica; o fim de possibilidades curativas; prognóstico ruim; a proximidade da morte ou óbito (PEREIRA,2010).

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.UTIP.010 – Página 1/4	
Título do Documento	COMUNICAÇÃO DE NOTÍCIAS DIFÍCEIS A PAIS E/OU RESPONSÁVEIS DE PACIENTES INTERNADOS NA UTI PEDIÁTRICA	Emissão: 12/05/2025	Próxima revisão: 12/05/2027
		Versão: 02	

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.; 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.

6. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
01	06/07/2022	Elaboração do POP.
02	28/03/2025	Revisão e atualização do conteúdo. Alteração de unidade vinculada: de UMULTI para UTI Pediátrica

Elaboração Larissa Beatriz Andreatta Maria Carolina Costa de Almeida Cabral Nádia Dan Bianchi	Data: 06/07/2022
Revisão Jaqueline Yonamine dos Santos Juliana Custodio Lopes Paulo Renato Marsura Nádia Dan Bianchi de Souza	Data: 28/03/2025
Análise Raquel Bressan de Souza – Chefe da UMULTI	Data: 07/05/2025
Validação Fuad Fayez Mahmoud – STGQ	Data: 09/05/2025
Aprovação Adriana Batista Aguero – Chefe da UTIP Alline Cristhine Nunes Cerchiari Menon – Gerente de Atenção à Saúde (subst.)	Data: 01/05/2025 Data: 12/05/2025

Assinado eletronicamente no Processo SEI nº 23529.004468/2025-86



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.UTIP.010 – Página 1/4	
Título do Documento	COMUNICAÇÃO DE NOTÍCIAS DIFÍCEIS A PAIS E/OU RESPONSÁVEIS DE PACIENTES INTERNADOS NA UTI PEDIÁTRICA	Emissão: 12/05/2025	Próxima revisão: 12/05/2027
		Versão: 02	

ANEXO 1 – 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.UTIP.010 – Página 1/4	
Título do Documento	COMUNICAÇÃO DE NOTÍCIAS DIFÍCEIS A PAIS E/OU RESPONSÁVEIS DE PACIENTES INTERNADOS NA UTI PEDIÁTRICA	Emissão: 12/05/2025	Próxima revisão: 12/05/2027
		Versão: 02	

ANEXO 2 – 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/reação 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 with patient 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.UTIP.010 – Página 1/4	
Título do Documento	COMUNICAÇÃO DE NOTÍCIAS DIFÍCEIS A PAIS E/OU RESPONSÁVEIS DE PACIENTES INTERNADOS NA UTI PEDIÁTRICA	Emissão: 12/05/2025	Próxima revisão: 12/05/2027
		Versão: 02	

ANEXO 3 – 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