



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			
Tipo do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		POP.CIHDOTT.001 – Página 1/4
Título do Documento	COMUNICAÇÃO DE ÓBITO COVID-19		Emissão: 22/04/2020 Próxima revisão: 22/04/2022
Executante:	Time de Comunicação de óbito do HUWC		
Frequência:	Diariamente (24h)		Versão: 1

OBJETIVO(S)

1. Comunicar com clareza e efetividade os óbitos COVID-19 (suspeitos ou confirmados) internados no HUWC.

MATERIAL

1. Planilha de Comunicação de Óbitos;
2. Telefone;
3. Caneta.

DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

1. Receber acionamento da unidade de origem do paciente ou portaria;
2. Checar informações clínicas e pessoais sobre o paciente que foi à óbito na Planilha de Comunicação de óbitos e com a unidade de internação;
3. Realizar chamada ao familiar/cuidador principal listado na planilha de Comunicação de Óbitos;
4. Checar com o familiar/cuidador principal, se o mesmo está em local e condições apropriadas para conversar, se tem alguma companhia para participar da conversa, pois é o desejável. Manter a privacidade e evitar interrupções durante a ligação;
5. Realizar escuta mínima com familiar/cuidador principal;
6. Informar: *“Preciso falar algo importante, você está em um local em que possa falar?”*

Exemplo: *“O (A) Sr(a) está acompanhando o caso dele? Vem recebendo os boletins? (Informações diárias da equipe médica do hospital)”*

7. Realizar escuta objetiva, deixando que o familiar/cuidador principal fale o que sabe ou sente; *“ O motivo do meu contato é falar sobre o Sr/Sra _____. Tenho uma notícia difícil que preciso lhe comunicar. Posso continuar? (Aguarda resposta) Sr _____ morreu a alguns minutos, a causa foi o COVID 19”;*
8. Informar o óbito de forma clara, efetiva e empática;
9. Manter o silêncio e aguardar as respostas emocionais do familiar/cuidador principal choro, silêncio, choque; *“Eu sinto muito” “Posso imaginar como tudo isso está sendo difícil para vocês. É realmente muito triste, difícil em estar longe”;*
10. Caso as informações na planilha não estejam completas, checar com o familiar/cuidador se ele ou outra pessoa poderá ajudar com os trâmites e documentos necessários para preencher a Declaração de Óbito: Nome completo; Nome do pai, Nome da Mãe; Naturalidade, Escolaridade, Profissão/ocupação; Estado Civil; data do nascimento e endereço completo (caso não existem as informações necessárias na planilha),



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP.CIHDOTT.001 – Página 2/4	
Título do Documento	COMUNICAÇÃO DE ÓBITO COVID-19	Emissão: 22/04/2020	Próxima revisão: 22/04/2022
Executante:	Time de Comunicação de óbito do HUWC		
Frequência:	Diariamente (24h)	Versão: 1	

11. Perguntar sobre existência de plano funerário para que os familiares possam acionar. Caso não possua seguir as orientações de funeral dadas pelo Serviço Social (informativo e orientações do Serviço Social);
12. Realizar orientações sobre do velório conforme informativo de Velório, que poderá acontecer nessa ligação ou em uma subsequente, dependendo das condições de entendimento do familiar/cuidador principal no momento;
13. Óbito ocorrendo no diurno: o familiar deve comparecer, no horário agendado para reconhecimento do corpo;
14. Óbito ocorrendo no noturno: time realiza comunicação ao familiar/cuidador principal, e solicita agendamento de horário com a funerária para transporte do corpo e reconhecimento;
15. Encaminhar o corpo para o velório;
16. Na chegada do familiar para reconhecimento do corpo, o mesmo, deverá receber máscara cirúrgica na portaria e ser acolhido pelo Time de Comunicação (07 às 19h) ou Supervisão Administrativa (19 às 7h). O familiar deverá aguardar próximo a portaria autorização para o reconhecimento do corpo (conforme fluxo de acolhimento familiar);
17. O Serviço Social (7:00 às 19:00) ou Supervisão administrativa (19:00 às 7:00) entrega ao familiar a Declaração de Óbito e orientações relacionadas ao sepultamento e acompanhá-lo à sala do velório do hospital para o reconhecimento do corpo.
18. O familiar deverá assinar o Termo de Ciência e Responsabilidade/Reconhecimento do corpo covid-19, após o reconhecimento.
19. Evoluir no AGU a comunicação com a família; quantas ligações, com quem falou, as reações apresentadas, a confirmação dos dados e orientações oferecidas. Caso o paciente não esteja no sistema, evoluir manuscrito. Entregar na unidade para anexar ao prontuário, deixar uma cópia em pasta própria na sala do time de comunicação;
20. Fazer cópia da DO e anexar a cópia da evolução, e colocar em pasta própria na sala do Time de Comunicação

CUIDADOS ESPECIAIS

1. Registrar/atualizar diariamente as informações clínicas e de identificação do paciente na planilha com a equipe assistente;
2. Checar com cuidador principal se ele tem condições de receber a notícia e se está acompanhado;
3. Realizar a comunicação de forma clara, efetiva e empática;
4. Conferir os dados de identificação do paciente para o preenchimento dos documentos no hospital se necessário;
5. Realizar o encaminhamento do funeral;

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			
Tipo do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP.CIHDOTT.001 – Página 3/4	
Título do Documento	COMUNICAÇÃO DE ÓBITO COVID-19	Emissão: 22/04/2020	Próxima revisão: 22/04/2022
Executante:	Time de Comunicação de óbito do HUWC		
Frequência:	Diariamente (24h)	Versão: 1	

6. Informar ao familiar que virá realizar o reconhecimento do corpo que se recomenda: ter idade inferior a 60 anos; sem comorbidades ou imunossupressão; sem sintomas gripais

SITUAÇÕES ATÍPICAS:

1. Cuidador Principal desligar o telefone ou não ter condições emocionais de receber a notícia, realizar novo chamado, solicitar um novo familiar para realizar a comunicação.

REFERÊNCIAS

Guia de comunicação para profissionais de saúde na pandemia COVID -19. Guia rápido produzido pelo VITAL TALK, adaptado pelo Comitê de COVID-19 da Academia Nacional de Cuidados Paliativos. Mar/2020

Notícias de Óbito – Durante a pandemia do COVID-19 – Recomendações Práticas para comunicação e acolhimento de diferentes cenários da pandemia. MAR/2020;

Nota Técnica GVIMS/GGTES/ANVISA nº04/2020. Orientações para serviços de saúde: medidas de prevenção e controle que devem ser adotadas durante a assistência aos casos suspeitos ou confirmados de infecção pelo novo Corona Vírus (SARS-COV-2). Atualizada em 21/03/2020.

HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO

Elaboração: Cinara Franco de Sá Nascimento Abreu, Coordenadora Cuidados Paliativos Maria Luciana Teles Fiuza, Enfermeira CIHDOTT Anna Virginia Cardoso Dantas; Coordenadora CIHDOTT Maria Vanessa Tomé Bandeira de Sousa, enfermeira Cuidados Paliativos Roberta Costa Aquino de Alcântara, enfermeira Cuidados Paliativos.	22/04/2020
Análise: Paula Manuela Rodrigues Pinheiro Bertoncini, Coordenadora do Serviço de Avaliação e Qualidade- HUWC	22/04/2020
Aprovação:	22/04/2020



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP.CIHDOTT.001 – Página 4/4	
Título do Documento	COMUNICAÇÃO DE ÓBITO COVID-19	Emissão: 22/04/2020	Próxima revisão: 22/04/2022
Executante:	Time de Comunicação de óbito do HUWC	Versão: 1	
Frequência:	Diariamente (24h)		

Dra Maria Airtes Vitoriano, Chefe Gestão dos Cuidados-HUWC.	
---	--