

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP.CCP.001 – Página 1/5	
Título do Documento	COMUNICAÇÃO DE NOTÍCIAS DIFÍCEIS EM CUIDADOS PALIATIVOS	Emissão: 23/12/2022	Próxima revisão:
		Versão: 1	23/12/2024

1. OBJETIVOS

- Apresentar orientações sobre o processo de comunicação de notícias difíceis no contexto da saúde;
- Humanizar a atenção ao paciente e familiares durante a abordagem em saúde;
- Promover uma comunicação efetiva que potencialize o cuidado integral, humanizado e seguro em âmbito hospitalar ao paciente e família em cuidados paliativos.

2. EXECUTANTES

- Equipe assistencial, com assessoria dos membros da comissão de cuidados paliativos.

3. MATERIAL

- Roteiro de entrevista embasada na comunicação empática (Protocolo SPIKES);
- Se possível, em espaço/sala privativa para a comunicação, de forma a garantir o sigilo e o respeito que o momento exige, livre de possíveis interrupções;
- Prontuário do paciente;
- Computador;
- Lápis e papel, se necessário
- Crachá de identificação profissional.

4. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

Para a realização de uma comunicação empática em saúde é necessário:

- Apresentar-se ao paciente e familiares e esclarecer qual o seu papel na assistência oferecida;
- Esclarecer as dúvidas e questionamentos levantados pelo paciente e familiares acerca do diagnóstico, prognóstico e as diversas formas de tratamento, quantas vezes se fizerem necessárias e durante todo o período de cuidados;
- Identificar as expectativas e os possíveis impactos causados pelo diagnóstico no paciente e seus familiares em suas diferentes dimensões (física, social, psicológica e espiritual), de forma a traçar ações que busquem a construção de um plano terapêutico singular e integral, respeitando as crenças, os desejos e os valores do paciente e familiares;
- Sempre solicitar *feedback* (resumir com suas próprias palavras) dos pacientes e familiares em relação ao que foi comunicado e fazer apontamentos, também, sobre o que foi percebido no momento.

Na comunicação não verbal alguns elementos são essenciais para o comportamento empático:

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP.CCP.001 – Página 2/5	
Título do Documento	COMUNICAÇÃO DE NOTÍCIAS DIFÍCEIS EM CUIDADOS PALIATIVOS	Emissão: 23/12/2022	Próxima revisão:
		Versão: 1	23/12/2024

- Manter contato com os olhos;
- Ouvir atentamente;
- Utilizar expressões faciais que demonstrem atenção e respeito ao que está sendo comunicado e ouvido;
- Manter tom de voz suave;
- Voltar o corpo na direção de quem fala, evitando possíveis comportamentos que denotem desinteresse e/ou afastamento (como manter os braços ou pernas cruzadas);
- Utilizar, eventualmente, e se necessário, toques afetivos nos braços, mãos ou ombros.
- Respeitar, em silêncio e por alguns momentos, possíveis expressões de emoções e choro pelo paciente e familiares, dando tempo ao paciente e familiares assimilarem o que foi dito e compreendido.

Em relação à dimensão verbal da comunicação é importante:

- Atentar para que a transmissão da mensagem seja realizada de forma clara, reconhecendo que, por vezes, será importante repetir a mesma informação até que o paciente e familiares adquiram a compreensão necessária;
- Evitar uso de termos técnicos;
- Adequar a linguagem ao contexto social e educacional dos envolvidos;
- Focar na abordagem humanizada, não punitiva e livre de julgamentos (evitar sermões, censura, raiva).
- Ser objetivo - os pacientes normalmente irão se lembrar mais dos dados fornecidos no início da abordagem do que dos dados fornecidos no final dela. Abordagens longas podem parecer mais acolhedoras, porém, pode significar falta de treinamento e objetividade.
- Cuidado com as âncoras: os dados mais importantes para o paciente podem não ser os mais importantes para o profissional. Muitas pessoas fixam o pensamento em uma frase e não mais prestam atenção daquele momento em diante. Por exemplo, um paciente que recebe a notícia de que não vai mais andar pode não atentar quando o profissional falar sobre o risco de morte.
- Estimular o paciente e familiares a expressar seus pensamentos e emoções diante o que foi dito e compreendido.
- Questionar ao paciente o que ele deseja saber acerca da sua condição clínica e do seu tratamento, compreendendo que, inicialmente, mecanismos de defesa podem ser ativados durante a comunicação de uma notícia difícil, dificultando a compreensão e o desejo de saber toda a verdade. Neste caso, utilizar a técnica da "verdade progressiva", respondendo apenas aquilo que o paciente deseja saber no momento e ir acrescentando maiores informações em momentos posteriores ou ao familiar por ele indicado.

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP.CCP.001 – Página 3/5	
Título do Documento	COMUNICAÇÃO DE NOTÍCIAS DIFÍCEIS EM CUIDADOS PALIATIVOS	Emissão: 23/12/2022	Próxima revisão:
		Versão: 1	23/12/2024

- Quando oportuno, estimular o paciente a expressar seus desejos e vontades (diretivas antecipadas) em relação ao tratamento e cuidados oferecidos, garantindo o respeito a sua Autonomia, especialmente, em seu direito de concordar ou não com a utilização de medidas invasivas e /ou que vão de encontro as suas crenças e valores, desde que garantido que esse foi devidamente informado sobre as consequências e os possíveis efeitos destas medidas em seu tratamento e qualidade de vida;
- Resumir: quanto maior o número de informações fornecidas, menor o número de informações assimiladas. Podem ser necessárias outras abordagens posteriormente. Para ajudar neste processo existem diversos protocolos que funcionam como guia na condução de encontros/reuniões entre profissionais de saúde e pacientes/familiares, com objetivo de orientar e prover recomendações para a comunicação de uma notícia difícil.
- É importante salientar que os protocolos servem de guia para os profissionais, mas que eles por si só não se bastam, pois não se pode desconsiderar a importância do caráter relacional e interativo da comunicação, sendo indispensável a personalização por parte do condutor, para que o momento valorize as subjetividades dos envolvidos.
- Cada processo de comunicação terá sua particularidade e exigirá uma adequação da técnica utilizada. Portanto, é necessário considerar as diversas situações e suas caracterizações do paciente e seus familiares, como a idade, contexto cultural, social, educacional, familiar, a própria doença e prognóstico.
- É importante salientar algumas recomendações a serem seguidas nesse processo, como por exemplo, conhecer cuidadosamente a história clínica do paciente, conhecer dados sobre sua história de vida, organizar o espaço e o tempo do encontro, reconhecer o que e o quanto o paciente quer saber, validar as emoções, planejar o seguimento.
- O Protocolo SPIKES (figura 1), é um dos mais utilizados na condução de uma comunicação difícil, ele apresenta os passos necessários para realização de uma comunicação adequada, devendo ser utilizado em âmbito institucional para orientar a atuação da equipe assistencial e assessoria em cuidados paliativos, para tanto, deve ser realizadas capacitações periódicas e treinamentos disparados pela Comissão de Cuidados Paliativos/CCP do HUAC.
- Ao término da intervenção cabe a equipe assistente (e se necessário, conjuntamente com a equipe assessora em cuidados paliativos), registrar no prontuário do paciente, de forma sistematizada as informações relevantes sobre o encontro, de modo que seja evidenciada os pontos principais do diálogo e as pactuações estabelecidas entre as equipes (assistencial e assessora), paciente e familiares com intuito de aperfeiçoar e elucidar o plano terapêutico, de fácil acesso para a continuidade do cuidado.

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP.CCP.001 – Página 4/5	
Título do Documento	COMUNICAÇÃO DE NOTÍCIAS DIFÍCEIS EM CUIDADOS PALIATIVOS	Emissão: 23/12/2022	Próxima revisão:
		Versão: 1	23/12/2024

Abaixo síntese sobre o Protocolo SPIKES, com descrição e comentários, referentes a suas etapas.

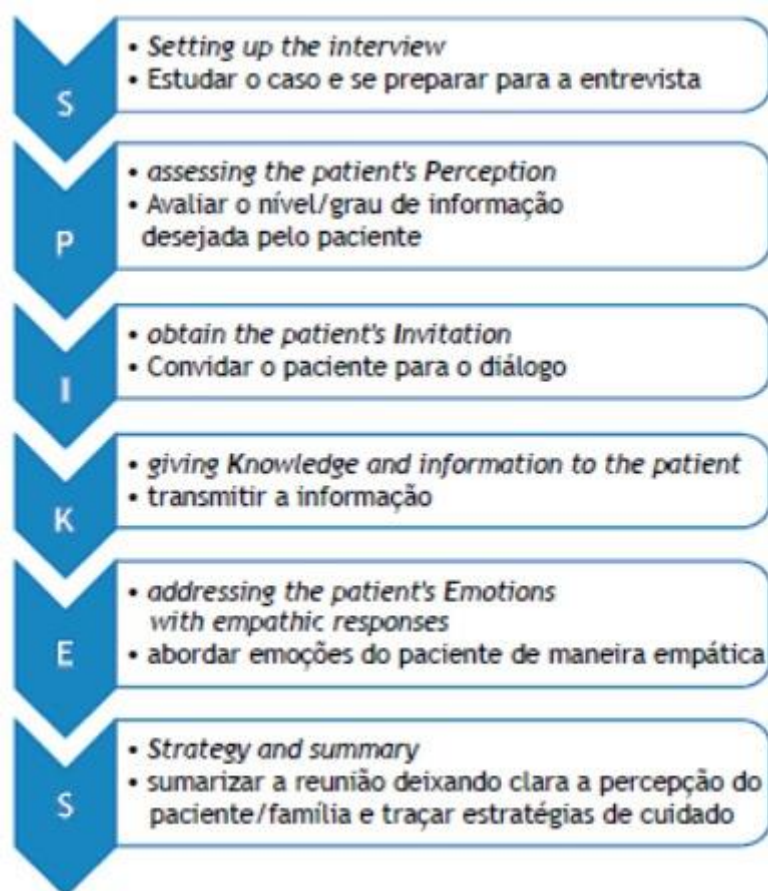


Figura 1. Protocolo SPIKES. Adaptado de Baile *et al.*

REFERÊNCIAS

CRISPIM, D.H.; BERNARDES, D.C.R. Comunicação em Cuidados Paliativos. Manual de Cuidados Paliativos – Baueri, SP, Manole, 2018.

MAIELLO, A.P.M.V.; COELHO, F.P.; MESSIAS, A.A.; D'ALESSANDRO, M.P.S. Comunicação de más notícias: Como abordar esse desafio. Manual de Cuidados Paliativos. São Paulo: Hospital Sírio Libanês; Ministério da Saúde; 2020.

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP.CCP.001 – Página 5/5	
Título do Documento	COMUNICAÇÃO DE NOTÍCIAS DIFÍCEIS EM CUIDADOS PALIATIVOS	Emissão: 23/12/2022	Próxima revisão:
		Versão: 1	23/12/2024

SILVA, M.J.P.; ARAÚJO, M.M.T. Comunicação em cuidados paliativos. In: Academia Nacional de Cuidados Paliativos. Manual de Cuidados Paliativos. (Orgs: Ricardo Tavares de Carvalho e Henrique Afonseca Parsons). Ampliado e atualizado, 2ª ed., 2012.

SILVA, M.J.P. Comunicação de Más Notícias. O mundo da saúde, São Paulo – 2012; 36 (1): 49-53.

VITORINO, A.B.; NISENBAUM, E.B.; GILBERTO, J.; BASTO, M.Z.N.; ANDREOLI, P.B.A. 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	10/12/2022	Elaboração do documento

Elaboração Francisca Marina de Souza Freire Furtado – Psicóloga - Membro da Comissão de Cuidados Paliativos -CCP/HUAC/UFCG/EBSERH Vanei Pimentel Santos - Enfermeiro - Membro da CCP/HUAC/UFCG/EBSERH Janaína de Sousa Paiva Leite – Enfermeira - Membro da CCP/HUAC/UFCG/EBSERH Bruna Ravena Bezerra de Souza – Apoiadora Institucional da CCP - Chefe da Divisão de Gestão do Cuidado/DGC	Data: 10/12/2022
Análise Claudileide Pereira dos Santos- Assistente administrativo do Setor de Gestão da Qualidade	Data: 21/12/2022
Validação Andreia Oliveira Barros Sousa- Chefe do Setor de Gestão da Qualidade	Data: 23/12/2022
Aprovação Jaime Emanuel Brito Araújo- Gerente de Atenção à Saúde	Data: 16/12/2022