



ISSN: 2595.5039

DENIVALDO DE OLIVEIRA PARACATU

Pós-Graduado em Urgência e Emergência
pela Instituição CEEN – Centro de Estudo de
Enfermagem e Nutrição. Enfermeiro pela
IERSRIVER – Faculdade Objetivo (Instituição
de Ensino Superior de Rio Verde).

E-mail: denyrv2009@gmail.com.

MARISLEI ESPÍNDULA BRASILEIRO

Doutorado em Ciências da Saúde –
ICS/UFG/ Doutorado em Ciências da
Religião – PPGCR/PUC, Mestrado em
Enfermagem – FE/UFG/ Enfermagem e
Obstetrícia – FE/UFG/Docência.

E-mail: marislei@cultura.trd.br.

A INFLUÊNCIA DA COMUNICAÇÃO DE MÁS NOTÍCIAS NA ÁREA DE SAÚDE E O IMPACTO PARA O PACIENTE E SEUS FAMILIARES

THE INFLUENCE OF THE COMMUNICATION OF BAD NEWS IN THE HEALTH AREA AND THE IMPACT ON THE PATIENT AND HIS FAMILY

LA INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN DE MALAS NOTICIAS EN EL ÁREA DE LA SALUD Y EL IMPACTO EN EL PACIENTE Y SU FAMILIA

RESUMO: O objetivo do presente estudo foi identificar na literatura o impacto da comunicação de más notícias pelas condições de saúde do enfermo, de maneira segura e mais agradável possível, a fim de não constranger o paciente e o familiar e ainda não omitir alguma informação. O método utilizado constituiu em revisão narrativa da literatura, realizada entre os meses de julho e setembro de 2020, abordando o tema “Comunicação de Más Notícias”. A busca pelos artigos foi realizada nas bases de dados Scielo e Scholar Google. Os resultados se evidenciaram após um processo de duas etapas de filtragem de buscas, foram selecionados 24 artigos relacionados ao tema, abordando o tema desta pesquisa. O estudo leva a concluir que um dos requisitos principais na comunicação é informar as questões consideradas pesadas de forma clara e verdadeira, não omitindo prognósticos e percursos possíveis e o quanto os problemas de comunicação apresentados pelos profissionais da saúde são fruto de uma insuficiência na formação acadêmica.

Descritores: Comunicação; má notícia; informações.

ABSTRACT: The objective of the present study was to identify in the literature the impact of communicating bad news due to the health conditions of the patient, in a safe and pleasant way as possible, in order not to embarrass the patient and family member and still omit some information. The method used consisted of a narrative review of the literature, carried out between the months of July and September 2020, addressing the theme “Communication of Bad News”. The search for the articles was carried out in the Scielo and Scholar Google databases. The results became evident after a two stage search filtering process, 24 articles related to the theme were selected, addressing the theme of this research. The study leads to the conclusion that one of the main requirements in communication is to inform the issues considered to be regretful in a clear and truthful way, not omitting prognoses and possible paths and how the communication problems presented by health professionals are the result of an insufficiency in academic training.

Descriptors: Communication; bad news; information.

RESUMEN: El objetivo del presente estudio fue identificar en la literatura el impacto de comunicar malas noticias por las condiciones de salud del paciente, de la manera más segura y placentera posible, con el fin de no avergonzar al paciente y familiar y aun así omitir alguna información. El método utilizado consistió en una revisión narrativa de la literatura, realizada entre los meses de julio y septiembre de 2020, abordando el tema “Comunicación de malas noticias”. La búsqueda de los artículos se realizó en las bases de datos de Google Scielo y Scholar. Los resultados fueron evidentes luego de un proceso de filtrado de búsqueda en dos etapas, se seleccionaron 24 artículos relacionados con el tema, abordando el tema de esta investigación. El estudio lleva a la conclusión de que uno de los principales requisitos en la comunicación es informar de manera clara y veraz los temas considerados lamentables, sin omitir pronósticos y posibles caminos y cómo los problemas de comunicación que presentan los profesionales de la salud son el resultado de una insuficiencia en la formación académica.

Descriptores: Comunicación; mala noticia; información.

INTRODUÇÃO

O interesse ou motivação em pesquisar a influência da comunicação de más notícias na área de saúde e seu impacto para o paciente e familiar surgiu ao se observar que comunicar más notícias a pacientes e seus familiares em hospitais é uma das mais difíceis e importantes tarefas com que se deparam as equipes de saúde. Isso ocorre, provavelmente, devido a despeito de sua importância, muitos profissionais ainda carecem de informação e preparação suficientes para lidar com essas situações. Neste sentido, faz-se necessário ao profissional de saúde se instrumentalizar com conhecimento técnico e estratégias de comunicação que lhe auxiliarão na condução do tratamento de seus pacientes.

Comunicar, do latim, *communicare*, significa “tornar comum”, pressupõe compreensão e entendimento entre as partes envolvidas. Contrapõe-se a informar, instruir, avisar e cientificar. Vale ressaltar que o recente artigo 3º, da Resolução nº 41,7 indica que a organização dos cuidados paliativos na Atenção Hospitalar deverá ter entre seus objetivos incentivar o trabalho em equipe multidisciplinar, bem como fomentar a instituição de disciplinas e conteúdos programáticos de cuidados paliativos no ensino de graduação e especialização dos profissionais de saúde, além de ofertar educação permanente em cuidados paliativos para os trabalhadores da saúde no SUS. Afirma também que este trabalho em equipe multiprofissional e interdisciplinar deve ser para abordar as necessidades do paciente e de seus familiares, incluindo aconselhamento de luto, se indicado. (SOUZA, et al., 2018)

A má notícia pode ser definida como aquela que altera drástica e negativamente a perspectiva do paciente em relação ao seu futuro. A reação do paciente e seus familiares a essa notícia dependerá, entre muitas coisas, de suas perspectivas em relação ao futuro, sendo esta única, individual e influenciada pelo contexto emocional e social deles. (GIBELLO, et al., 2020)

O termo “má notícia define a informação com significado negativo na vida do paciente e de seus familiares. O momento da transmissão é tenso: para o informante, uma tarefa desconfortável; para o paciente, um evento doloroso. Na maioria das vezes, o profissional não foi preparado para essa incumbência. Nesse momento, podem ocorrer extremos: discursos eufemistas, que mascaram a real informação, ou discursos rudes, que agravam a percepção dos fatos. (CAVALCANTE, et al., 2020)

A comunicação de más notícias é aquela que causa sensações desagradáveis em um de seus agentes, principalmente as que são associadas ao diagnóstico e prognóstico de enfermidades, sendo essa uma constante na rotina dos profissionais de saúde. Para

que uma comunicação se estabeleça de maneira satisfatória, esta deve ser aperfeiçoada com o intuito de diminuir o impacto emocional e psicológico sobre os envolvidos e proporcionar melhor assimilação da nova realidade. Possibilitar o acesso do paciente e da família às informações sobre o quadro clínico vigente permite que eles vivenciem esse momento de forma menos dolorosa. O impacto produzido pela má notícia depende não apenas das expectativas e compreensão do usuário e seus familiares, mas também de suas condições física e emocional, e do tipo de notícia que é transmitida. Esta, não precisa ser necessariamente a comunicação de uma morte, pode estar relacionada a um procedimento invasivo, diagnóstico de uma doença crônica, situações terminais, tratamentos paliativos dolorosos e prolongados, dentre outras informações que impliquem risco na qualidade de vida dos envolvidos nesse contexto. (SOUTO, SCHULZE, 2019)

Diante do contexto envolvendo a temática, foi estudado a comunicação de más notícias e o impacto de como esta informação é transmitida, no contexto emocional e psicológico, refletindo na expectativa e compreensão do paciente e familiar perante a equipe hospitalar.

Este manuscrito está dividido em V capítulos:

Capítulo I – contextualiza a temática, na qual são abordados os conhecimentos sobre a comunicação de más notícias.

Capítulo II – apresenta os objetivos a serem alcançados e o método de dimensionamento de profissionais de enfermagem.

Capítulo III – descreve a metodologia utilizada para a coleta de dados e análise dos estudos.

Capítulo IV – apresenta os resultados apontados pelos dados coletados.

Capítulo V – apresenta a discussão, ou seja, apresenta o desenvolvimento através da revisão bibliográfica.

Por fim, apresenta as principais conclusões e considerações finais quanto ao trabalho realizado e sugere intervenções para os problemas identificados.

CAPÍTULO I

1. REVISÃO DA LITERATURA

1.1. A influência da comunicação de más notícias na área de saúde e o impacto para o paciente e seus familiares

A origem da palavra comunicar está no latim *comunicare*, cujo significado é, por em comum (SILVA, 2002). Comunicação pressupõe a existência de um emissor, um receptor e algo a ser comunicado entre eles. Esse processo pode sofrer influências de ambas as partes envolvidas, assim como do meio que os circunda. Nem sempre o que é emitido é recebido da forma como deveria. O que se comunica é um acontecimento; é a intenção ou desejo daquele que emite em contato com o desejo e a defesa daquele que recebe, criando um sendo próprio e sempre novo. Uma má notícia pode ser definida como qualquer informação dada a um paciente ou familiar, que adversamente afeta a visão sobre o presente e o futuro alterando as suas expectativas (BUCKMAN, 1984). Também é caracterizada como uma informação que abrange uma alteração drástica, negativa na vida da pessoa e na esperança de seu futuro. Logo, a maneira como a má notícia é exposta pode afetar a compreensão dos pacientes sobre seu diagnóstico e o tratamento. (BUCKMAN, 1992)

1.2. A responsabilidade legal do Enfermeiro nesse processo

A comunicabilidade é de extrema importância para a enfermagem tanto entre clientes quanto para chefia, pois facilita o relacionamento interpessoal, voltado às habilidades, competências e desenvoltura do trabalho em equipe. A comunicação caracteriza-se por discursos onde há uma mensagem, o emissor e o receptor, na qual se busca a compreensão da linguagem verbal ou não verbal.

CAPÍTULO II

2. OBJETIVOS

2.1. Geral

O objetivo do trabalho foi identificar na literatura o impacto da comunicação de más notícias pelas condições de saúde do enfermo, de maneira segura e mais agradável possível, afim de não constranger o paciente e o familiar e ainda não omitir alguma informação.

2.2. Específicos

2.2.1 Esclarecer o tema e salientar sua importância no ambiente hospitalar.

2.2.2 Objetivar a necessidade de troca de informações cautelosas, porém sem omissões.

2.2.3 Apontar as principais estratégias para percepção de emoções da má notícia.

CAPÍTULO III

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1. Desenho do estudo

Trata-se de uma revisão narrativa da literatura, realizada entre os meses de julho e setembro de 2020, na qual foram selecionados artigos publicados entre os anos de 1984 e 2020, que abordavam o tema “Comunicação de Más Notícias”.

3.2. Processo de Revisão

Para compor a discussão e o embasamento teórico da pesquisa, a busca pelos artigos foi realizada em duas bases de dados, a saber: Scielo e Scholar Google. Assim, a pesquisa obedeceu ao seguinte percurso metodológico:

1ª etapa – busca nas bases de dados, sem necessidade de filtro de buscas, uma vez que é um tema específico.

2ª etapa – seleção de artigos, descartando duplicidade, com preferência de idioma português, escolhido de acordo com a ideia do trabalho.

3.3. Apresentação dos resultados

Os resultados das buscas serão apresentados em um quadro, apresentando a quantidade de artigos encontrados, dividindo-se por título.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

Os estudos foram enumerados (E01, E02, E03, E04, E05, E06, E07, E07, E08, E09, E10, E11, E12, E13, E14, E15, E16, E17, E18, E19, E20, E21, E22, E23, E24) para melhor citação no texto, realizada a tradução para a língua portuguesa, em seguida foi extraído aspecto relevantes dos estudos e apresentados de forma descritiva.

Nas fontes das bases eletrônicas, a partir da definição dos descritores, foram encontrados 36 estudos na Scielo e 122 Scholar Google, totalizando 158 publicações com estes descritores, com refinamento dos critérios de inclusão e tópicos.

Na base de dados da Scielo, foram pré-selecionados 13 artigos e na base de dados da Scholar Google foram pré-selecionados 29 artigos.

Após a leitura da pré seleção da base de dados Scielo foram selecionados finalmente 5 estudos e na Scholar Google 19 estudos, que seguiram para a busca dos artigos na íntegra para análise do objetivo proposto. A seleção final está apresentada no **Quadro 1**.

Quadro 1. Distribuição dos estudos selecionados e inclusos na revisão bibliográfica (Scielo e Scholar Google).

Nº	Título	Autor (es)	Revista/ Periódico	País	Ano
E01	Formação dos Profissionais de Saúde na Comunicação de Más Notícias em Cuidados Paliativos Oncológicos.	Bastos; Fonseca; Pereira; Silva.	Revista Brasileira de Cancerologia	Brasil	2016
E02	Simulação realística como ferramenta de ensino na comunicação de situação crítica em cuidados paliativos.	Bellaguarda; Knihs; Kanever; Thol; et. al.	Escola Anna Nery	Brasil	2020
E03	Breaking Bad News: Why is it Still So Difficult?	Buckman	British Medical Journal	Inglaterra	1984
E04	How To Break Bad News: A Guide for Health Care Professionals	Buckman	University of Toronto Press	Canadá	1992
E05	A Comunicação De Más Notícias Por Estudantes De Medicina: Um Estudo De Caso	Cavalcante; Vasconcelos; Grosseman.	Atas: Investigação Qualitativa em Saúde	Brasil	2017

E06	Pesquisa-ação como estratégia para o aprendizado em Comunicação de más notícias: percepção discente sobre o role-play agregado a um mobile learning	Cavalcante; Vasconcelos; Grosseman; Pedrosa; Freire.	Qualitative Research in Education: advances and challenges	Portugal	2020
E07	A comunicação de más notícias em saúde: Aproximações com a abordagem centrada na pessoa	Calsavara; Scorsolini-Comin; Corsi.	Revista da Abordagem Gestáltica	Brasil	2019
E08	Comunicação em Enfermagem	Chagas; Gomes; Dutra; Campos.	Portal da Enfermagem	Brasil	2012
E09	Comunicação clínica para futuros profissionais de saúde: Como fazer?	Costa; Rosa; Werych; Oliveira; Villela.	Brazilian Journal of Health. Review	Brasil	2020
E10	Percepção dos Estudantes de Medicina sobre Comunicação de Más Notícias na Formação Médica	Dias; Pio.	Revista Brasileira de Educação Médica	Brasil	2019
E11	La Pandemia del Coronavirus Sars-COV-2 y sus Efectos sobre la Comunicación Recomendaciones para la Comunicación de Malas Noticias en Situación de Aislamiento	Duarte; Romero; Sanjurjo.	Revista Eletrônica Contexto e Saúde	Brasil	2020
E12	Comunicação de más notícias: revisão integrativa de literatura na enfermagem	Fontes; Menezes; Borgato; Luiz.	Revista Brasileira de Enfermagem	Brasil	2017
E13	Importância da Comunicação de Más Notícias no Centro de Terapia Intensiva	Gibello; Parsons; Citero.	Revista Sociedade Brasileira de Psicologia Hospitalar		2020
E14	A comunicação de Más Notícias na UTI: Perspectiva dos Médicos	Monteiro; Quintana.	Psicologia: Teoria e Pesquisa	Brasil	2016
E15	Comunicação em Enfermagem: Uma revisão bibliográfica	Mourão; Oliveira; Albuquerque; Silva; Fernandes.	Revista Rene	Brasil	2009
E16	Trajetória e construção coletiva da disciplina comunicação em saúde: a experiência da UNIVASF	Novaes; Silva; Ribeiro; Grosseman; et al.	Revasf	Brasil	2020
E17	Palliative Care in Oncology: Nurses' Experience in Caring for Children in The Final Stages of Life	Santos; Alves; Oliveira; Dias; et al.	Revista online de Pesquisa: Cuidado é Fundamental	Brasil	2020
E18	Estratégias de Enfermagem na Comunicação de Más Notícias: Uma Revisão Integrativa	Santos; Carmo; Silva; Santos; Gallotti.	International nursing congress	Brasil	2017
E19	A comunicação de más notícias em oncologia	Schmidt, Braga; Fraga; Santos; Milioni.	LUME – Repositório Digital - UFRGS	Brasil	2019

	realizadas pelo enfermeiro e suas implicações				
E20	O papel da comunicação na humanização da atenção à saúde	Silva	Revista Bioética	Brasil	2002
E21	Profissionais de Saúde e Comunicação de Más Notícias: Experiências de uma Unidade Neonatal	Souto; Schulze.	Revista Psicologia e Saúde	Brasil	2019
E22	Comunicação de Más Notícias nos Cuidados Paliativos Oncológicos: Revisão Integrativa	Souza; Neves, Gregório; Gouvêa.	Diversitates International Journal	Brasil	2018
E23	Metodologias Ativas na Educação Superior em saúde Brasileira: Uma Revisão Integrativa frente ao Paradigma da Prática Baseada em Evidências	Souza; Santos; Murgu.	Revista Internacional de Educação Superior	Brasil	2020
E24	Comunicação de Más Notícias: Ferramenta Essencial na Graduação Médica	Vogel; Silva; Ferreira; Machado.	Revista Brasileira de Educação Médica	Brasil	2019

CAPÍTULO V

5. DISCUSSÃO

A comunicação é fundamental para vida de qualquer pessoa, pois através dela, dialogamos com o próximo, socializamos, partilhamos e criamos uma relação com os seres humanos. Ao longo da vida, aprimoramos nossas habilidades e conceitos sobre o processo de comunicação e através dele nos tornamos capazes de emitir, receber e compreender as mensagens. A comunicação pode ser classificada como verbal (escrita e oral) e não verbal (gestos, sinais códigos, imagens) e ambas têm sua importância, pois através delas o processo de comunicação é realizado. A comunicação é fundamental para que todos possam atingir seu objetivo, porém, a produção de uma mensagem deve ser algo realizado com cautela, pois a disseminação dela pode ocorrer de forma rápida e repercutir de diferentes maneiras. Sem comunicação, não ocorreria uma relação interpessoal, o que dificultaria a resolução de problemas. (MOURÃO, et al., 2009)

No ambiente de saúde, a comunicação é primordial, pois ela é utilizada desde o primeiro contato com o paciente até o fim do seu processo saúde-doença. Na enfermagem, o ato de dialogar deve ser desempenhado com eficiência, já que o enfermeiro e sua equipe acompanharão o paciente e deve criar uma empatia por partes, conquistando a confiança e estreitando laços com o paciente, e assim, a comunicação será efetiva no processo do cuidar. (CHAGAS, et al., 2012)

Comunicar más notícias é considerada uma tarefa estressante para os profissionais de saúde, e muitos evitam sua transmissão ou a realizam de maneira inadequada. Por vezes, os profissionais encaram a situação da comunicação de más notícias como um fracasso. Nesse sentido, os processos de comunicação podem vir a ser esvaziados de conteúdo, como consequência do uso inconsciente de mecanismos de fuga, levando ao uso de eufemismos, para não deixar a sensação de falta de transparência e omissão. Assim, a comunicação de más notícias, tanto para o paciente/familiar quanto para o médico, é considerada desagradável e desconfortável. Trata-se de um momento difícil que envolve emoções e reações pelo paciente/familiar, enquanto fonte adicional de estresse, e, ainda, o fato de o médico ter de lidar com suas próprias emoções, receios e o enfrentamento de sua finitude. (MONTEIRO, et al., 2016)

O Centro de Terapia Intensiva (CTI) é considerado um ambiente complexo em função da gravidade clínica de seus pacientes, das angústias e preocupações dos familiares, da intensidade emocional e da rotina de trabalho da equipe médica e multiprofissional e, também, da frequente necessidade da família precisar tomar decisões difíceis sobre o curso do tratamento do paciente ali internado. A comunicação entre paciente, família e equipe é o ponto central para tomadas de decisões clínicas que direcionarão o cuidado do paciente no CTI. Sabe-se que quando a comunicação acontece de maneira inadequada, ou seja, não clara, não sincera ou em uma linguagem difícil, observa-se a não compreensão das famílias em relação às informações transmitidas sobre diagnóstico, prognóstico ou tratamentos propostos. (GIBELLO, et al., 2020)

Foram desenvolvidos diversos protocolos de comunicação, com a função de serem guias metodológicos para profissionais de saúde, auxiliando principalmente, na comunicação de más notícias, favorecendo e fortalecendo a qualidade da relação médico-paciente e auxiliando para que haja uma comunicação sincera com pacientes e familiares. O objetivo dos protocolos é sugerir recomendações à equipe de saúde, em relação a como transmitir más notícias aos seus pacientes. Um dos protocolos mais utilizados é o SPIKES que foi construído especialmente para auxiliar os profissionais de saúde a acessar as expectativas dos pacientes antes de compartilhar as informações importantes e necessárias relacionadas a seu adoecimento e tratamento. (GIBELLO, et al., 2020)

S – Setting - Contexto físico / cenário, local postura profissional e habilidades de escuta.

P – Perception - Qual a percepção do paciente em relação a seu processo de adoecimento e tratamentos.

I – Invitation - Convite ao paciente para troca de informações.

K – Knowledge - Conhecimento – Explicando fatos clínicos e possibilidades de tratamento.

E - Explore Emotions And Empathize - Acolhimento com empatia às reações emocionais do paciente após a notícia.

S - Strategy And Sumary - Síntese da conversa e apresentar estratégias de cuidados. (GIBELLO, et al., 2020)

Para auxiliar os profissionais de saúde a transmitirem uma notícia considerada desfavorável, há protocolos técnicos que oferecem algumas orientações para sistematizar a transmissão de uma má notícia, tornando-a menos traumática tanto para o médico e, sobretudo, para o paciente. No protocolo CLASS, a metodologia para comunicar uma notícia difícil é constituída por cinco passos. A primeira etapa é considerar o contexto físico, ou seja, priorizar um ambiente adequado para a conversa; o segundo passo visa à habilidade de escuta, isto é, o profissional deve estar disponível para escutar o paciente;

posteriormente é preciso reconhecer as emoções e explorá-las de maneira empática; a quarta etapa é traçar um planejamento de estratégias, descrevendo com clareza a proposta terapêutica e seus procedimentos; por fim, realiza-se uma síntese dos principais tópicos discutidos durante a conversa, verificando se há dúvidas. (CALSAVARA, et al., 2019)

Outro protocolo frequentemente referido na literatura é nomeado como P-A-C-I-E-N-T-E, baseado no protocolo de comunicação SPIKES e adaptado para a realidade brasileira. Este protocolo é constituído por sete etapas:

P – Prepare-se, consiste em checar as informações a serem comunicadas aos pacientes, além de estar em um ambiente físico com privacidade e conforto; A – Avalie o quanto o paciente sabe e o quanto quer saber; C – Convite à verdade; I – Informe, isto é, compartilhe a informação em quantidade, velocidade e qualidade suficiente para que o paciente faça sua decisão; E – Emoções, consiste em dar espaço ao paciente em expressar suas emoções; N – Não abandone o paciente, ou seja, assegurar-se que o paciente receberá acompanhamento médico; T – Trace uma Estratégia, em suma, significa planejar os próximos cuidados a serem oferecidos e opções de tratamento. (CALSAVARA, et al., 2019)

DUARTE (2020) em seu trabalho reflete, no auge da epidemia em Galícia (Espanha), a experiência na comunicação de más notícias a familiares de doentes idosos com Covid-19. Este isolamento estrito provocou, de maneira destrutiva, mudanças importantes na comunicação profissionais de saúde-paciente/família e propôs um decálogo de conselhos sobre a comunicação telefónica de más notícias. Essa proposta toma como referência, tanto os protocolos Spike y ABCDE, como a experiência pessoal na assistência aos pacientes isolados por Covid-19. O método ABCDE consta das seguinte etapas:

- A. Advance preparation: Preparação antecipada da entrevista, sem interrupções.
- B. Build a therapeutic relationship: Criação de um cenário e ambiente adequados para uma relação terapêutica.
- C. Communicate well: Comunicação adequada, proporcionando suporte e liberdade de expressão ao paciente. Eufemismos ou tecnicismos médicos não devem ser usados.
- D. Deal with patient and family: Avaliação das reações com pacientes e familiares, sejam fisiológicas, cognitivas ou afetivas.
- E. Encourage and validate emotions: Promoção e validação de emoções. (DUARTE, et al., 2020)

Através de uma revisão bibliográfica, descreveu-se o protocolo Spikes e sua contribuição para a prática profissional do enfermeiro oncológico. Apesar de existirem estudos sobre essa temática, foi possível verificar que são escassos os artigos relacionados à comunicação de más notícias e o profissional enfermeiro destacou-se que há falta de

preparo e de capacitação profissional dificultando assim a comunicação de más notícias. Verificou-se que situações de estresse, a sobrecarga de trabalho e a comunicação de más notícias sejam uma das causas para o desenvolvimento da Síndrome de Burnout no profissional de saúde. Desta forma constatou-se que há necessidade de que sejam realizadas mais pesquisas, já que o enfermeiro é um profissional da área da saúde que tem seu foco de ação direta no cuidado ao paciente. (SCHIMIDT, et al., 2019)

Quando o tratamento curativo não é mais possível, o paciente e familiares se deparam com notícias difíceis, modificando a perspectiva de futuro. Esse artigo apresentou uma revisão integrativa sobre a Comunicação de Notícias Difíceis nos Cuidados Paliativos Oncológicos. Os textos selecionados foram submetidos à análise temática, emergindo três categorias: experiências com protocolos para comunicação de notícias difíceis; habilidade em comunicação de más notícias durante a formação; e importância das equipes e experiências ligadas à qualificação de trabalhadores. Observou-se relato e avaliação positiva de protocolos de Comunicação de notícias Difíceis. Os estudos reforçam a necessidade de investimento na formação de profissional. A análise indica a necessidade de pesquisas envolvendo a interprofissionalidade. (SOUZA, et al., 2018)

SANTOS, et al. (2020) investigou a vivência de enfermeiros ao cuidar de crianças com câncer sob cuidados paliativos através de um estudo exploratório com abordagem qualitativa, realizado com doze enfermeiros através de entrevista semiestruturada e submetido à análise de conteúdo. Emergiram três categorias temáticas: Percepção de enfermeiros acerca da assistência a crianças com câncer em Cuidados Paliativos e apoio aos familiares, destacando a assistência voltada ao bem-estar e ao conforto; práticas de cuidado utilizadas por enfermeiros à criança com câncer em Cuidados Paliativos, com abordagem voltada para o alívio da dor e de outros sintomas; comunicação de más notícias e valorização da espiritualidade na assistência à criança em Cuidados Paliativos, no contexto terminal. Os entrevistados demonstraram vivenciar assistência voltada à qualidade de vida da criança com câncer em cuidados paliativos e de seus familiares. Sugere-se maior investimento na formação acadêmica em relação à temática. (SANTOS, et al., 2020)

O artigo tratou-se da disciplina de Núcleo Livre "Comunicação Clínica na Prática Médica" ministrada no curso de Medicina na Universidade Federal de Jataí para 30 alunos dos cursos de Medicina, Enfermagem e Fisioterapia. Foram aplicadas várias metodologias ativas de ensino como o Role-Play e Grupos Balint para que os alunos pudessem discutir, refletir, praticar e aplicar o conhecimento adquirido na disciplina permitindo rever conceitos e ações fundamentais para a construção de uma formação médica humanizada. Durante o

feedback da turma, após assistir as gravações do Role-Play, pode-se perceber que houve a identificação satisfatória de todas as características adicionadas nos roteiros, permitindo a reflexão e construção de críticas construtivas acerca da atuação médica com os pacientes e familiares. (COSTA, et al., 2020)

Cavalcante (2020), em seu trabalho, objetivou analisar a percepção de habilidades comunicativas e relacionais através de uma estratégia educacional, contribuindo para o ensino da habilidade de comunicação de más notícias. Tratou-se de uma pesquisa-ação realizada com estudantes de medicina do internato, utilizando a técnica do role-play agregada a um aplicativo móvel para o treinamento deles. O estudo teve como instrumentos de pesquisa um formulário de avaliação e o diário do pesquisador. Para análise dos dados, aplicaram-se a estatística descritiva e a técnica de análise de conteúdo. Os resultados demonstraram que o uso da estratégia foi eficaz para a motivação no treinamento e para o alcance das habilidades necessárias à comunicação de más notícias. (CAVALCANTE, et al., 2020)

O objetivo desse estudo foi identificar a percepção, habilidades e competências dos estudantes de enfermagem frente à comunicação da situação crítica em cuidados paliativos por meio da simulação realística, através de um estudo descritivo quali-quantitativo, desenvolvido com 41 estudantes do Curso de graduação em enfermagem de uma universidade do sul do Brasil, com média de idade de 23,4 anos. Quanto à percepção deles sobre comunicação da situação crítica: 39% pontuam como difícil; 75,6% nunca participaram de uma comunicação em situações críticas e; 36,60% se sentem bastante estressados nesse contexto. Da análise dos dados qualitativos, emergiram duas categorias: Sentimentos e dificuldades do estudante frente à comunicação de situações críticas em cuidados paliativos e; principais competências adquiridas por meio da ferramenta de ensino-simulação. (BELLAGUARDA, et al., 2020)

Este trabalho propôs avaliar o preparo de 43 estudantes internos do curso de medicina de uma universidade pública brasileira para comunicar más notícias. Realizou-se um Estudo de caso com abordagem mista. Utilizou-se um questionário aberto para construção dos dados. Os resultados mostram o desempenho por grupo de habilidades: Preparação (85,66%); Percepção (38,37%); Compartilhando informações (47,09%); Respondendo a emoções (28,29%); Plano seguimento (40,89%). A análise de conteúdo revelou abordagem superficial do tema no curso médico e a pouca experiência prática durante a formação. Concluiu-se que a “comunicação de más notícias” não aparece de forma efetiva no currículo vigente e os estudantes desenvolvem habilidades de

comunicação para más notícias a partir das suas próprias experiências pessoais. (CAVALCANTE, et al., 2017)

Souto e Schulze mostraram em seu trabalho que a maioria das profissionais de saúde não se sentem preparadas para a comunicação de uma má notícia. Isso porque, no momento de comunicar, agem conforme sua intuição, muitas vezes, não refletindo sobre esse processo, tanto pelo lado profissional, quanto pelo lado emocional. Entretanto as profissionais que se sentem preparadas, também agem conforme suas concepções, mas conseguem expressar que se basearam em modelos de outros profissionais e refletiram sobre experiências anteriores nas quais foi comunicada uma má notícia. Entre os resultados, destaca-se ainda que todos os profissionais verbalizaram que não utilizavam nenhum tipo de embasamento teórico e/ou protocolos para comunicação de más notícias. Além disso, não recordaram se, em suas formações, a temática foi destacada ou abordada de maneira importante para o currículo dos profissionais de saúde. A maioria das profissionais reconhece que a utilização de materiais teóricos é importante para a prática da comunicação de más notícias. (SOUTO, SCHULZE, 2019)

A importância da comunicação na área da Saúde é reconhecida no Brasil e no mundo. Existem vários consensos sobre o currículo mínimo a ser ensinado nos cursos médicos. Porém, as práticas de ensino ainda precisam ser melhor definidas e integradas aos projetos pedagógicos dos cursos de graduação em Saúde. NOVAES, em seu trabalho, descreveu a trajetória de construção coletiva, desafios e desenvolvimento da disciplina Comunicação em Saúde pelo diálogo e cooperação dos estudantes. A turma inicial teve o primeiro contato com o DocCom.Brasil e com improvisação de situações clínicas, e como resultado houve adesão progressiva à disciplina por demanda espontânea, visto que é optativa. O interprofissionalismo foi intensificado entre estudantes de Medicina, Farmácia, Psicologia e Enfermagem e houve multiplicação do ensino-aprendizado. (NOVAES, et al., 2020)

No Brasil, há pouca inclusão da comunicação de más notícias na grade curricular, como também pouca prática da utilização de métodos de comunicação. Isso impacta diretamente tanto na vida profissional e pessoal do futuro médico, quanto na relação com o paciente. Tal estudo, teve como objetivo descrever a compreensão de 63 participantes, incluindo acadêmicos do sexto ano e residentes do primeiro ano de medicina ao lidar com a comunicação de más notícias. Os dados foram coletados por questionário. Destacam-se como resultados que a tarefa considerada mais difícil pelos entrevistados foi a de conversar sobre o fim de tentativa de tratamento curativo; 61% consideram-se razoáveis na habilidade de contar más notícias, e envolver o familiar ou paciente na tomada de decisão é o fator

mais difícil durante a discussão. 74% dos participantes desconheciam algum método de comunicação e 44% acreditam. (VOGEL, et al., 2019)

Deve-se dar maior ênfase nas escolas de ensino superior, pois, como são considerados espaços privilegiados para a construção de identidades sociais e profissionais, apresentam inúmeras limitações na formação do contexto paliativo e demandas psicossociais. Estudo sobre os cuidados paliativos, realizado em alunos de licenciatura em enfermagem, com o objetivo de identificar os conhecimentos sobre o tema, mostrou os seguintes resultados: 40,4% dos estudantes apresentam conhecimentos de nível insuficiente; 29,1% suficiente; e 30,5% de nível bom. Os dados revelam déficit de conhecimento dos alunos, mostrando que as instituições de ensino devem capacitar seus alunos para uma comunicação eficaz diante da necessidade de fornecer más notícias. (BASTOS, et al., 2016)

Os conteúdos das más notícias causam grande impacto, porém são escassos os achados na literatura sobre a atuação do enfermeiro nessa atividade, inclusive em publicações que abordam doenças crônicas, debilitantes ou sobre pacientes em fase terminal. Os autores relatam que em alguns países os enfermeiros não possuem habilidades e/ou não são incentivados a realizar essa tarefa e muitas vezes não tem permissão dos médicos para fazê-lo, que por sua vez também não recebem adequada formação acadêmica sobre a questão de comunicação de más notícias. Afirmam ainda que os enfermeiros são autorizados a comunicar aquilo que lhes é permitido. Esse panorama mostra a falta de autonomia e submissão do enfermeiro nesse contexto, muitas vezes por questões culturais e falta de empoderamento. O autor cita que na Holanda o enfermeiro é autônomo e trabalha em linha horizontal com outros profissionais da saúde na hora de comunicar a má notícia, sendo um profissional essencial na comunicação com pacientes e familiares. (FONTES, et al., 2017)

Para diminuição do impacto gerado na transmissão de más notícias no campo da saúde é fundamental uma educação e treinamentos para aprimorar técnicas de oratória com o enfermo e seus familiares tornando assim um serviço com maior índice de excelência e qualidades de habilidades de comunicação entre equipe e paciente. A identificação do enfermeiro pelo paciente deve ser apresentada, pois na maioria das vezes, o enfermeiro não é distinguido do restante da equipe, o que dificulta o início de um bom relacionamento interpessoal e a comunicação assistencial, contudo, a apresentação inicial do enfermeiro, deve ser uma estratégia utilizada para alcançar um atendimento humanizado e prestar uma assistência maior ao paciente e um apoio a sua família diante à comunicação de más notícias. (SANTOS, et al., 2017)

Embora a comunicação de más notícias seja comum e de evidente importância no contexto da relação médico-paciente e apesar de existirem na literatura instrumentos que ajudam a reduzir a ansiedade na comunicação de más notícias, verifica-se que essa questão ainda não é devidamente tratada na formação médica no país e no mundo. É importante que todos os formadores tenham a oportunidade de aperfeiçoamento nas habilidades de comunicação para que possam facilitar a aprendizagem. É necessário também criar programas de desenvolvimento para preparar os docentes para o ensino-aprendizado das habilidades de comunicação em todos os níveis de formação, sensibilizar diretores de programas e administradores acerca da importância de desenvolver excelentes programas de comunicação em suas instituições e aumentar a formação de facilitadores e professores neste tema tão importante para a formação de bons médicos. (DIAS, PIO, 2019)

Uma educação para a saúde, que tem como função social formar profissionais que correspondam às demandas da população que utiliza o sistema de saúde e do mercado de trabalho, precisa investir em formação docente de qualidade e pesquisa científica que estude e promova a escolha de métodos de aprendizagem ativa alinhados a cada especificidade de cada formação superior, assim como a idiossincrasia discente que sua instituição trabalha, para que não só as metodologias ativas de ensino e de aprendizagem possam efetivar-se no contexto brasileiro de educação para a saúde. Mas, que para além disso, profissionais de excelência possam ser cada vez mais autônomos e críticos sobre seu processo de aprendizagem e formação continuada, favorecendo uma prática baseada em evidência nos diferentes contextos de inserção profissional. (SOUZA, et al., 2020)

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Um dos requisitos principais na comunicação é informar as questões consideradas pesadas de forma clara e verdadeira, não omitindo prognósticos e percursos possíveis. Podemos concluir que a boa comunicação é aquela que proporciona a diminuição de conflitos e mal-entendidos entre equipes de saúde, paciente e familiares. Portanto, é importante ressaltar que os problemas de comunicação apresentados pelos profissionais da saúde também são fruto de uma insuficiência na formação acadêmica, na qual é necessário oferecer maior ênfase no desenvolvimento destas habilidades de comunicação, como também em uma orientação para o atendimento mais humanizado desses profissionais.

REFERÊNCIAS

- BASTOS B.R. et al. Formação dos Profissionais de Saúde na Comunicação de Más Notícias em Cuidados Paliativos Oncológicos. **Revista Brasileira de Cancerologia** 2016; 62(3): 263-266. Disponível em: https://rbc.inca.gov.br/site/arquivos/n_62/v03/pdf/10-artigo-opinio-formacao-dos-profissionais-de-saude-na-comunicacao-de-mas-noticias-em-cuidados-paliativos-oncologicos.pdf. Acesso em: 31/08/2020.
- BELLAGUARDA M. L. R. et al. Simulação realística como ferramenta de ensino na comunicação de situação crítica em cuidados paliativos. **Escola Anna Nery** 24(3)2020. DOI: 10.1590/2177-9465-EAN-2019-0271. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-81452020000300211&script=sci_abstract. Acesso em: 30/08/2020.
- BUCKMAN R. 1984. Breaking Bad News: Why is it Still So Difficult? **British Medical Journal**. 26 de Maio de 1984, pp. 1597-1599. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1441225/?page=1>. Acesso em: 03/09/2020.
- BUCKMAN, Robert e Kason, Yvonne. 1992. How To Break Bad News: A Guide for Health Care Professionals. **Toronto: University of Toronto Press**, 1992. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/10.3138/j.ctt1h1hrxp> Acesso em: 03/09/2020.
- CAVALCANTE M. et al. A Comunicação De Más Notícias Por Estudantes De Medicina: Um Estudo De Caso. **Atas: Investigação Qualitativa em Saúde**. v. 2 (2017). Disponível em: <https://proceedings.ciaiq.org/index.php/ciaiq2017/article/view/1517> Acesso em: 30/08/2020.
- CALVACANTE M. et al. Pesquisa-ação como estratégia para o aprendizado em Comunicação de más notícias: percepção discente sobre o role-play agregado a um mobile learning. **Qualitative Research in Education: advances and challenges**. Edit: ludomedia. DOI: <https://doi.org/10.36367/ntqr.2.2020.703-718>. Vol. 2 (2020). Disponível em: <https://publi.ludomedia.org/index.php/ntqr/issue/view/2> Acesso em: 30/08/2020.
- CALSAVARA V.J. et al. A comunicação de más notícias em saúde: Aproximações com a abordagem centrada na pessoa. **Phenomenological Studies - Revista da Abordagem Gestáltica** - XXV (1) - 92-102, 2019. DOI: 10.18065/RAG.2019v25.9 Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1809-68672019000100010&lng=pt&nrm=iso Acesso em: 31/08/2020.
- CHAGAS Maria C. S., et al. Comunicação em Enfermagem. **73ª SBEn. 36ª Semana Riograndina de Enfermagem**. Maio, 2012. Disponível em: <https://eenf.furg.br/images/stories/e-book%2075%20sbe%2038%20sre.pdf> Acesso em: 30/08/2020.
- COSTA C.J. et al. Comunicação clínica para futuros profissionais de saúde: Como fazer? **Brazilian Journal of Health. Review**, Curitiba, v. 3, n. 4, p. 9477-9480 jul./aug. 2020. DOI:10.34119/bjhrv3n4-184 Disponível em: <https://www.brazilianjournals.com/index.php/BJHR/article/view/14022> Acesso em: 31/08/2020.

DIAS N. C. e PIO D. A. N. Percepção dos Estudantes de Medicina sobre Comunicação de Más Notícias na Formação Médica. **Revista Brasileira de Educação Médica**. 43 (1 Supl. 1) : 254 – 264 ; 2019. DOI: <https://doi.org/10.1590/1981-5271v43suplemento1-20180163>. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-55022019000500254&tlng=pt Acesso em: 31/08/2020.

DUARTE I.E. et al. La Pandemia del Coronavirus Sars-COV-2 y sus Efectos sobre la Comunicación Recomendaciones para la Comunicación de Malas Noticias en Situación de Aislamiento. Editora Unijuí – **Revista Contexto & Saúde** – p. 10-15. vol. 20, n. 38, jan./jun. 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.21527/2176-7114.2020.38>. Disponível em: <https://www.revistas.unijui.edu.br/index.php/contextoesaude/article/view/10854> Acesso em: 31/08/2020.

FONTES C.M.B. et al. Comunicação de más notícias: revisão integrativa de literatura na enfermagem. **Revista Brasileira de Enfermagem**. 2017;70(5):1148-54. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2016-0143>. Disponível em: https://www.scielo.br/pdf/reben/v70n5/pt_0034-7167-reben-70-05-1089.pdf Acesso em: 31/08/2020.

GIBELLO J. et al. Importância da Comunicação de Más Notícias no Centro de Terapia Intensiva. **Rev. SBPH vol. 23 no. 1**, Rio de Janeiro – Jan./Jun. – 2020. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rsbph/v23n1/03.pdf> Acesso em: 06/08/2020.

MONTEIRO D.T. et al. A comunicação de Más Notícias na UTI: Perspectiva dos Médicos. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, Brasília, Vol. 32 n. 4, pp. 1-9. 2016. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0102.3772e324221>. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ptp/v32n4/1806-3446-ptp-32-04-e324221.pdf> Acesso em: 30/08/2020.

MOURÃO Carla M. Lopes, et al. Comunicação em Enfermagem: Uma revisão bibliográfica. **Revista Rene**, Fortaleza, v.3, n.10. p. 139-145, jul/set 2009. Disponível em: <http://periodicos.ufc.br/rene/article/view/4833> Acesso em: 31/08/2020.

NOVAES F. P. S. S. et al. Trajetória e construção coletiva da disciplina comunicação em saúde: a experiência da UNIVASF – Campus Petrolina-PE. **Revasf, Petrolina-Pernambuco - Brasil**, vol. 10, n.21, p. 168-200, maio/junho/julho/agosto, 2020. Dossiê Ensino da Comunicação em Saúde e Edição Regular. Disponível em: <https://www.periodicos.univasf.edu.br/index.php/extramuros/issue/view/50> Acesso em: 31/08/2020.

SANTOS G.F.A.T. et al. Palliative Care in Oncology: Nurses' Experience in Caring for Children in The Final Stages of Life. **Revista Online de pesquisa: cuidado é fundamental online 2020**. Jan./Dec. 689-695. DOI: 10.9789/2175-5361.rpcf.v12. 9463. Acesso em: 30/08/2020.

SANTOS R.A.S. et al. Estratégias de Enfermagem na Comunicação de Más Notícias: Uma Revisão Integrativa. **INTERNATIONAL NURSING CONGRESS Theme: Good practices of nursing representations In the construction of society** May 9-12, 2017. Disponível em: <https://pdfs.semanticscholar.org/0be9/93e68e3a0242bad6c4a8a6826daa2e75f5eb.pdf> Acesso em: <https://31/08/2020>.

SCHIMIDT S.S.S. et al. A comunicação de más notícias em oncologia realizadas pelo enfermeiro e suas implicações. **III Encontro de Gestão Administrativa do HCPA Gestão em Saúde: do conhecimento à prática. LUME – Repositório digital** – UFRGS. 2019. 52p. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/205671> Acesso em: 30/08/2020.

SILVA Maria Julia Paes. 2002. O papel da comunicação na humanização da atenção à saúde. **Rev Bioética** . 25 de 11 de 2002, pp. 73-88. Disponível em: https://revistabioetica.cfm.org.br/index.php/revista_bioetica/article/view/215 Acesso em: 03/09/2020.

SOUTO D.C. SCHULZE, M.D. Profissionais de Saúde e Comunicação de Más Notícias: Experiências de uma Unidade Neonatal. **Revista Psicologia e Saúde**, 11 (3) set./dez. 2019, p. 173-184. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2177-093X2019000300012 Acesso em: 30/08/2020.

SOUZA E. E. F. et al. Comunicação de Más Notícias nos Cuidados Paliativos Oncológicos: Revisão Integrativa. **Diversitates Int J** 10(3): 35-47, 2018. Disponível em: <http://diversitates.uff.br/index.php/1diversitates-uff1/article/view/282> Acesso em: 30/08/2020.

SOUZA L. C. et al. Metodologias Ativas na Educação Superior em saúde Brasileira: Uma Revisão Integrativa frente ao Paradigma da Prática Baseada em Evidências. **Revista Internacional de Educação Superior**. Campinas, SP. 7. 1-33, 2020. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/riesup/article/view/8656540> Acesso em: 31/08/2020.

VOGEL K. P. et al. Comunicação de Más Notícias: Ferramenta Essencial na Graduação Médica. **Revista Brasileira de Educação Médica**. 43 (1 Supl. 1) : 314 – 321 ; 2019. <https://doi.org/10.1590/1981-5271v43suplemento1-20180264>. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-55022019000500314&lng=en&nrm=iso Acesso em: 30/08/2020.