

## IMPACTO DA COMUNICAÇÃO DE MÁS NOTÍCIAS POR PROFISSIONAIS DE SAÚDE DE SERVIÇO DE REFERÊNCIA: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA<sup>1</sup>

Catarina Mayer Soares Ogasavara Beggiano<sup>2</sup>  
Isabella Burger Bittencourt<sup>3</sup>  
Leonardo Ryoiti Matsugano<sup>4</sup>  
Maria Júlia Timmermann<sup>5</sup>  
Victoria Gomes Severino<sup>6</sup>  
Vitória Sprenger<sup>7</sup>

**RESUMO:** As temidas “más notícias” impactam drasticamente na vivência de seu ouvinte, devido às repercussões potencialmente negativas por elas causadas. Justamente por seu conteúdo sensível, a forma com que são transmitidas exige eficiência e empatia – valores que raramente estão presentes na prática dos profissionais de saúde. O objetivo do relato é demonstrar a importância de seguir protocolo de comunicação de más notícias, a fim de construir relação profissional-paciente acolhedora em contrapartida com o observado atualmente. O presente relato foi obtido por meio de vivências de seis estudantes ao fim de sua graduação na medicina, evidenciando falha grave na comunicação em serviços de saúde de referência. Vale ressaltar o caso, no qual era necessário expor o diagnóstico de câncer peniano. Momentos prévios à comunicação, o paciente havia relatado ideia suicida caso fosse necessário amputar o membro. A frase “Vamos ter que cortar metade desse pinto aí. É câncer, já está sabendo?” Evidenciou a falta de preparo e empatia que ocorre mesmo em serviços universitários responsáveis por educar novas gerações profissionais. A quebra da relação pode, portanto, frustrar o entendimento das expectativas do paciente quanto ao tratamento ou deixar de envolvê-lo no seu planejamento. Pode também gerar falhas de comunicação, como a incompreensão sobre prognóstico ou finalidade do tratamento. Nesse cenário, a comunicação de más notícias é otimizada com procedimento escalonado, como a ferramenta “SPIKES”. A sigla em que “S” compreende acomodar o paciente confortavelmente; “P”, realizar perguntas abertas para entender sua percepção; “I”, compreender o quanto ele deseja saber; “K”, comunicar a notícia; “E” acolher as emoções com empatia; “S” discutir o plano de tratamento com o paciente. Por fim, faz-se necessária a familiarização dos profissionais de saúde com protocolos próprios como “SPIKES”, visando melhorar a experiência do paciente com o adoecimento, não os deixando desamparados como no exemplo discutido.

1702

**Palavras-chave:** Comunicação em saúde. SPIKES. Más notícias.

<sup>1</sup>Número de parecer CEP/CAAE: Não se aplica.

<sup>2</sup>Acadêmica do 12 período de Medicina. Pontifícia Universidade Católica do Paraná.

<sup>3</sup>Acadêmica do 12 período de Medicina, autora. Pontifícia Universidade Católica do Paraná.

<sup>4</sup> Acadêmico do 12 período de Medicina. Pontifícia Universidade Católica do Paraná.

<sup>5</sup>Acadêmica do 12 período de Medicina. Pontifícia Universidade Católica do Paraná.

<sup>6</sup>Acadêmica do 12 período de Medicina. Pontifícia Universidade Católica do Paraná.

<sup>7</sup>Acadêmica do 12 período de Medicina. Pontifícia Universidade Católica do Paraná.

## REFERÊNCIAS

1. ANGÉLICA, Esther, et al. “Avaliação Do Conhecimento E Prática de Médicos Em Comunicação de Más Notícias: Um Estudo Transversal Assessment of Physicians’ Knowledge and Practice in Breaking Bad News: A Cross-Sectional Study.” *Cadernos de Saúde*, vol. 14, 2022, pp. 31-37, <https://doi.org/10.34632/cadernosdesaude.2022.11478>. Accessed 20 May 2024.
2. BAILE, W. F. “SPIKES--A Six-Step Protocol for Delivering Bad News: Application to the Patient with Cancer.” *The Oncologist*, vol. 5, no. 4, 1 Aug. 2000, pp. 302-311, [pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/10964998/](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/10964998/), <https://doi.org/10.1634/theoncologist.5-4-302>.
3. CHEHUEN Neto, José Antonio, et al. “Health Professionals and the Delivery Bad News: Patient Perspectives.” *Revista Médica de Minas Gerais*, vol. 23, no. 4, 2013, <https://doi.org/10.5935/2238-3182.20130079>.
4. SARAH Santana Diniz, et al. “Comunicação de Más Notícias: Percepção de Médicos E pacientes.” *Revista Da Sociedade Brasileira de Clínica Médica*, vol. 16, no. 3, 1 Jan. 2018, pp. 146-151. Accessed 20 May 2024.