



**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS  
PRO-REITORIA DE GRADUAÇÃO  
ESCOLA DE CIÊNCIAS SOCIAIS E DA SAÚDE  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ENFERMAGEM**

STHEFANNY ALVES DE SOUZA

**COMUNICAÇÃO DE MÁS NOTÍCIAS EM SERVIÇOS DE SAÚDE: REVISÃO DA  
LITERATURA**

Goiânia, 2022

STHEFANNY ALVES DE SOUZA

**COMUNICAÇÃO DE MÁS NOTÍCIAS EM SERVIÇOS DE SAÚDE: REVISÃO DA  
LITERATURA**

*Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao  
Curso de Enfermagem da Escola de Ciências  
Sociais e da Saúde da Pontifícia Universidade  
Católica de Goiás como requisito parcial para  
obtenção do título de Bacharel em Enfermagem.*

Linha de Pesquisa: Teorias e processos de formação de profissionais de saúde

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Me. Karla Prado de Souza Cruvinel

Goiânia, 2022

Dedico este trabalho aos meus pais, Maria Dos Reis e Vinicius que durante todos esses anos de graduação estiveram ao meu lado, não permitindo que eu desistisse ou desanimasse. São meu alicerce, uma das minhas grandes razões para seguir com os meus sonhos, que não são apenas meus, deles também. Esse trabalho é a conclusão de tudo que juntos realizamos durante esses anos.

## **AGRADECIMENTOS**

Em primeiro lugar agradeço a Deus que em sua infinita bondade, me abençoou com a graça de poder realizar esse curso, e estar finalizando. Sem a permissão Dele nada seria possível, foi Ele que me amparou em muitos momentos difíceis, me fortalecendo para nunca desanimar, não há palavras que expressem minha gratidão ao Nosso Senhor.

Em seguida, agradeço os meus pais e minha irmã que estão do meu lado desde o início dessa graduação, me apoiando, me segurando nos momentos complicados, aconselhando quando foi necessário, eles não mediram esforços para que toda essa conquista fosse possível.

Agradeço aos demais familiares, que sempre me apoiaram e se mostraram muito orgulhosos, por esse caminho que estou trilhando. Em especial agradeço aos meus padrinhos Edna e Pedro que cuidam de mim como uma filha, e sempre são muito queridos para comigo, e me abençoam sempre nessa profissão que escolhi trilhar.

Agradeço aos meus queridos avós, que com a graça de Deus tenho os dois casais de avós presentes em minha vida, com saúde. Eles são meus exemplos de persistência, e um dos meus motivos para decidir seguir a missão de cuidar de outras vidas, com muito carinho digo que são meus “velhinhos”.

Não poderia também deixar de agradecer ao meu namorado Guilherme, que esteve presente desde o início dessa graduação, ele foi sempre meu parceiro, incentivador, acreditando sempre no meu sonho, me fortalecendo nos momentos de fraqueza. A ele me muito obrigada por não soltar minha mão nesse processo.

Deixo aqui também meu agradecimento aos meus primeiros patrões, do meu primeiro emprego que não era da área que sigo agora, mas foi muito importante no crescimento da pessoa que sou hoje, como aprendi nessa oportunidade que me deram. Além de sempre me ajudarem na carga horária de trabalho para que eu não faltasse as obrigações acadêmicas. Obrigada família Flor de Primavera.

Quero agradecer todos os meus professores da graduação, tenho carinho especial por todos, pois cada um deixou seu legado para a construção dessa formação. Que Deus abençoe a cada um de vocês, dando sabedoria e conhecimento para continuarem contribuindo com a formação de muitos alunos que virão, os professores são sempre essências, contribuindo não apenas com a formação de futuros profissionais, mas formando também bons seres humanos para o mundo presente e futuro.

Um agradecimento muito especial a minha professora, orientadora Karla Prado que foi mais uma benção de Deus presente em minha vida, mesmo este estudo não seguindo sua linha de pesquisa ela abraçou a causa, me apoiando, confiando e construindo junto comigo essa pesquisa que é tão importante para mim. Nada do que contém neste estudo seria possível sem a sua participação.

Agradeço a minha banca avaliadora Prof.<sup>a</sup> Ms. Rejane de Carvalho Santiago e Prof.<sup>a</sup> Dra. Sônia Maria Ribeiro dos Santos, que com muito carinho aceitaram participar, colaborando assim com a concretização dessa etapa da graduação.

Enfim, quero aqui deixar meu muito obrigada a todos os meus amigos, que não são muitos, mas não me atrevo a citar nomes, por medo de esquecer de alguém, mas com a certeza que tenho todos aqui no meu coração. São muito especiais na minha vida, e não poderiam deixar de ser, agora nesse momento da graduação, infelizmente alguns não tenho mais contato, mas guardo com carinho cada um que esteve de forma indireta ou direta participando deste sonho. Obrigada a todas as pessoas que passaram e deixaram sua marca nessa trajetória.

## SUMÁRIO

<b>LISTA DE ABREVIACOES E SIGLAS.....</b>	<b>7</b>
<b>LISTA DE QUADROS E TABELAS.....</b>	<b>8</b>
<b>RESUMO.....</b>	<b>9</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>10</b>
<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>11</b>
<b>2. OBJETIVOS.....</b>	<b>13</b>
<b>2.1. Geral.....</b>	<b>13</b>
<b>2.2. Específicos.....</b>	<b>13</b>
<b>3. REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>14</b>
<b>4. METODOLOGIA.....</b>	<b>16</b>
<b>5. RESULTADOS E DISCUSSÃO.....</b>	<b>18</b>
<b>6. CONCLUSÃO.....</b>	<b>25</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>26</b>
<b>APÊNDICE.....</b>	<b>28</b>

## **LISTA DE ABREVIACÕES E SIGLAS**

**BDENF:** Base de Dados de Enfermagem

**BVS:** Biblioteca Virtual em Saúde

**IBECS:** Índice Bibliográfico Español en Ciencias de la Salud

**LILACS:** Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde

**MEDLINE:** Medical Literature Analysis and Retrieval System Online

**P.A.C.I.E.N.T.E.:** Prepare, Avalie o quanto o paciente sabe e o quanto quer saber, Convite à verdade, Informar, Emoções, Não abandone o paciente, Trace uma estratégia

**RNs:** Recém-Nascidos

**SCIELO:** Scientific Electronic Library Online

**SPIKES:** Setting up Perception Invitation Knowledge Emotions Strategy and Summary

**UTIN:** Unidade de Terapia Intensiva Neonatal

## LISTA DE QUADROS E TABELAS

Quadro 1. Artigos selecionados para construção do presente estudo conforme desenho metodológico. BVS, 2012-2022.....	18
Quadro 2. Protocolo SPIKES.....	20
Tabela 1 - Categorias Profissionais estudadas nos artigos selecionados para a presente pesquisa. BVS, 2012-2022.....	20



**Comunicação de Más Notícias em Serviços de Saúde: Revisão da Literatura.** SOUZA, S.A. 2022. 28 f. Trabalho de Conclusão de Curso – Curso de Enfermagem da Escola de Ciências Sociais e da Saúde da Pontifícia Universidade Católica de Goiás – Goiânia Goiás, 2022.

## RESUMO

**INTRODUÇÃO:** A comunicação na atenção à saúde é um processo de importância vital, capaz de realizar interação, troca de informação e até grande desenvolvimento. E a comunicação de más notícias é toda informação que pode modificar de forma negativa, parcial ou totalmente a vida de pacientes, familiares e demais envolvidos. **OBJETIVO:** Descrever o processo de comunicação de más notícias para pacientes e familiares, no âmbito da saúde. **METODOLOGIA:** Trata-se de uma revisão da literatura, do tipo revisão integrativa, que cumpre as seis fases do processo de elaboração da revisão integrativa: elaboração da pergunta norteadora, busca ou amostragem na literatura, coleta de dados, análise crítica dos estudos incluídos, discussão dos resultados e apresentação da revisão integrativa. Na busca foram encontrados 2.927 artigos no primeiro momento, após a filtragem com os critérios de inclusão restaram 57 artigos, porém apenas seis artigos respondiam os objetivos propostos deste estudo. **RESULTADOS E DISCUSSÃO:** Os estudos mostraram a proposta de dois exemplos de protocolos para más notícias o SPIKES e o PACIENTE, além disso as pesquisas apontam eficácia melhor com a participação de uma equipe multiprofissional. Muitos profissionais não utilizam nenhum meio estratégico para transmissão enfrentando assim diversas dificuldades e barreiras. **CONCLUSÃO:** Com os resultados é indicado que seja realizada uma revisão nas grades curriculares dos cursos da área da saúde para a inserção do assunto de comunicação de más notícias na formação profissional. É importante uma equipe multiprofissional realizando esse processo de informação. Perante todas essas ações, as dificuldades em transmitir más notícias serão eliminadas e feitas de maneira eficaz.

**Descritores:** Revelação da verdade; Comunicação; Enfermagem.

**Communication of Bad News in Health Services: Literature Review.** SOUZA, S.A. 2022. 28 f. Completion of Course Work – Nursing Course of the School of Social Sciences and Health of the Pontifical Catholic University of Goiás – Goiânia Goiás, 2022.

## **ABSTRACT**

**INTRODUCTION:** Communication in health care is a process of vital importance, capable of interaction, exchange of information and even great development. And the communication of bad news is all information that can negatively change, partially or totally, the lives of patients, families and others involved. **OBJECTIVE:** To describe the process of communicating bad news to patients and their families in the context of health. **METHODOLOGY:** This is a literature review, of the integrative review type, built on the presentation of the six phases of the process of elaborating the integrative review: elaboration of the guiding question, search or sampling in the literature, data collection, critical analysis of the included studies, discussion of results and presentation of the integrative review. In the search, 2,927 articles were found at first, after filtering with the inclusion criteria, 57 articles remained, but only six articles responded to the proposed objectives of this study. **RESULTS AND DISCUSSION:** The studies showed the proposal of two examples of protocols for bad news the SPIKES and the PATIENT, in addition the research points to better efficacy with the participation of a multidisciplinary team. Many professionals do not use any strategic means of transmission, thus facing various difficulties and barriers. **CONCLUSION:** Based on the results, it is recommended that the curricula of courses in the health area be revised to include the subject of communicating bad news in professional training. A multidisciplinary team carrying out this information process is important. In the face of all these actions, difficulties in conveying bad news will be eliminated and done effectively.

**Descriptors:** Truth Disclosure; Communication; Nursing.

## 1. INTRODUÇÃO

A comunicação é de importância vital, sendo uma ferramenta de integração, instrução, de troca mútua e desenvolvimento. O processo de comunicação consiste na transmissão de informação entre um emissor e um receptor que interpreta uma determinada mensagem. Segundo Mochel et al., (2010) cedo ou tarde qualquer um de nós poderá se encontrar em uma situação na qual terá que anunciar para outra pessoa algo que não gostaria de dizer. No entanto, existem muitos profissionais para os quais anunciar más notícias faz parte de sua rotina.

O conteúdo e contexto das más notícias estão geralmente associados à morte, doenças graves e problemas oncológicos. A comunicação de más notícias relaciona-se às situações que podem modificar negativa, parcial ou radicalmente o futuro da vida das pessoas envolvidas – paciente, família, comunidade. Dessa maneira ressalta-se a importância da qualidade do processo de comunicação de más notícias por todos os profissionais que compõem a equipe multidisciplinar de saúde, em todos os níveis de atenção e de complexidade do atendimento à população (PEREIRA, 2005).

Para Silva (2012, p. 50):

Cada processo de comunicação exige uma técnica adequada ao seu conteúdo. Não existe uma técnica que sirva para todas as situações. A maneira de dar uma má notícia varia de acordo com a idade, o sexo, o contexto cultural, social, educacional, a doença que acomete o indivíduo, seu contexto familiar... Enfim, a eficácia do processo de comunicação depende da flexibilidade para utilizar a técnica adequada em cada circunstância.

Diversas reações podem acontecer a partir de uma comunicação de más notícias. Essas reações dependerão da habilidade do profissional que realizará, pois, as pessoas que forem receber tal notícia nunca esquecerão como foi feita a transmissão, quem a fez e dependendo do que vivenciaram nesse processo, jamais irão perdoar quem fez (SILVA, 2012).

De acordo com Pontes et al. (2008, p. 313):

O papel do enfermeiro não se restringe a executar técnicas ou procedimentos e sim propor uma ação de cuidados abrangente, que implica, entre outros aspectos, desenvolver a habilidade de comunicação. Deste modo, o uso da comunicação como instrumento básico do enfermeiro é um meio utilizado para atender as necessidades do paciente.

Diante um conhecimento adquirido sobre o quão é importante saber transmitir uma má notícia, partiu o interesse em estudar de forma profunda essa temática que é bastante vasta

na saúde, porém pouco falada no ensino de futuros profissionais da saúde. A relevância para esse estudo é que se busque conhecer o ensino de comunicação de más notícias, reconhecer as estratégias existentes e consolidá-las com êxito no momento que for necessário usá-la. A partir dessa ideia se viu uma pergunta de pesquisa a qual norteou a condução do presente estudo: Quais as estratégias, protocolos ou outras metodologias que são utilizadas na atenção à saúde pelos profissionais, para a comunicação de más notícias?

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo Geral**

- Descrever o processo de comunicação de más notícias para pacientes e familiares, no âmbito da saúde.

### **2.2 Objetivos Específicos**

- Estabelecer o uso e aplicabilidade prática, real ou rotineira de protocolos em situações de comunicação de más notícias;
- Identificar os profissionais envolvidos no processo de comunicação de más notícias;
- Conhecer as dificuldades descritas na literatura, referentes ao processo de comunicação de más notícias;

### **3. REFERENCIAL TEÓRICO**

#### **3.1 – Breve histórico e conceitos atuais sobre comunicação de más notícias.**

Segundo Mochel et al. (2010):

Má notícia, tal como definiu Buckman (1992), um dos pioneiros do assunto, é todo tipo de anúncio que produz sensações desagradáveis em um de seus agentes (emissor ou receptor), especialmente aquelas associadas a diagnosticar e prognosticar enfermidades.

“O atual contexto da saúde passa por mudança de paradigma em consequência da modernização, dos avanços tecnológicos e do aumento da expectativa de vida.” (KOCH; ROSA; BEDIN, 2017). Necessitando cada vez mais de profissionais que estejam capacitados para o diálogo, encontros para esclarecer sobre o adoecimento (KOCH; ROSA; BEDIN, 2017).

#### **3.2 – A equipe de saúde e a comunicação de más notícias**

“A comunicação de más notícias é uma das atividades exercidas pelos profissionais da saúde, sendo a mais complexa do processo do tratamento por conta da relação de proximidade com a morte” (DUPONT; EL DINE; SANTOS, 2021).

Segundo Paula et al. (2018, p.2) “comunicar más notícias é uma prática que está cotidianamente atrelada aos profissionais de saúde, uma vez que o processo de adoecimento é natural a todo ser humano e pode impactar negativamente na vida deste e seus familiares.”

É válido que uma comunicação de qualidade no contexto de saúde não se limita a somente ‘assistente e assistido’, mas a uma equipe interdisciplinar, sendo assim necessário uma proximidade do paciente com uma rede de apoio por profissionais que integram essa equipe. Uma questão que afeta a efetividade da comunicação é a rapidez e urgência em realizá-la, outro fator são as grandes demandas principalmente na rede pública, impossibilitando o paciente de tirar suas dúvidas. (ARAÚJO; LEITÃO, 2012).

Há diversos motivos para a equipe de saúde ter dificuldades em comunicar uma má notícia. Uma preocupação em comum é de como a notícia irá atingir o paciente, sendo esse a explicação para escondê-la. (VICTORIANO et al., 2007, p. 56)

#### **3.3 – A Enfermagem na comunicação de más notícias**

“O enfermeiro é o profissional que provê cuidados ao paciente por meio de planejamento da assistência de enfermagem por 24 horas sempre em contato frequente e direto com os familiares e cuidadores”. (FONTES et al., 2017 p.1149)

“O Enfermeiro é agente ativo na comunicação de informações ao paciente e sua família, sendo a habilidade de comunicação competência indispensável e essencial a ser adquirida na formação desse profissional”. (FONTES et al., 2017 p.1151)

#### 4. METODOLOGIA

Trata-se de um estudo do tipo Revisão de Literatura, na modalidade Revisão Integrativa da Literatura. A revisão integrativa é um método que proporciona a síntese de conhecimento e engloba a aplicação de resultados dos estudos no meio da prática (SOUZA; SILVA; CARVALHO, 2010). É integrativa por conter informações mais extensas de um assunto/problema, construindo então conhecimento. Sendo assim, pode ter diversas finalidades, a revisão como definição de conceitos, revisão de teorias ou análises metodológicas (ERCOLE; MELO; ALCOFORADO, 2014).

Para a construção deste estudo seguiu-se a realização das seis fases da revisão integrativa. A primeira fase foi a elaboração da pesquisa norteadora, a mesma já se encontra na parte da introdução desse trabalho que é “Quais as estratégias, protocolos ou outras metodologias que são utilizadas na atenção à saúde pelos profissionais, para a comunicação de más notícias?”

Na segunda fase foram feitas buscas e amostragem na literatura, nas bases de dados eletrônicas: Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Base de Dados de Enfermagem (BDENF – Enfermagem), Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE), Índice Bibliográfico Español en Ciencias de la Salud (IBECS) e Scientific Electronic Library Online (SCIELO). Os descritores usados foram: Revelação da Verdade, Comunicação e Enfermagem, os operadores booleanos utilizados foram “AND” e “OR”. Os critérios de inclusão foram: textos completos, que abordassem sobre revelação da verdade, comunicação, relações profissional – paciente, enfermagem, relações profissional – família, relações médico – paciente, pesquisas que pudessem ser no idioma português, inglês e espanhol, e que estivessem disponíveis na literatura no período de até 10 anos.

Foram encontrados 2.927 artigos no primeiro momento, após a filtragem com os critérios de inclusão restaram 57 artigos, porém apenas seis artigos respondiam os objetivos propostos deste estudo.

Na terceira etapa, foi realizado a coleta de dados com a extração de dados dos artigos selecionados, utilizando o instrumento para a coleta que se encontra na categoria de apêndice. A quarta fase foi a análise crítica dos estudos incluídos que classificou os artigos por níveis de evidência.

A quinta etapa, foi a discussão dos resultados nela foi realizado a comparação dos resultados construídos, com os disponíveis pela literatura, onde também foi respondida à



pergunta norteadora deste trabalho. A sexta e última etapa é a apresentação da revisão integrativa onde será apresentado toda as etapas da revisão construídas ao longo da pesquisa, seguindo de acordo com o que é proposto por Souza, Silva e Carvalho (2010).

## 5. RESULTADOS E DISCUSSÃO

O quadro a seguir esboça os seis artigos selecionados a partir dos critérios de inclusão escolhidos.

**Quadro 1.** Artigos selecionados para construção do presente estudo conforme desenho metodológico. BVS, 2012-2022.

<b>Autores</b>	<b>Ano</b>	<b>Idiomas</b>	<b>Revista</b>	<b>Principais Resultados</b>
Borges, M.S., Freitas, G., GurgeL, W	2012	Português, Inglês e Espanhol.	Revista Tempus Actas de Saúde Coletiva	A partir da análise feita das entrevistas dos profissionais, os mesmos não se sentem preparados para realizar a comunicação de má notícia.
Pereira et al.	2017	Inglês	Revista Associação Médica Brasileira	Verificou-se que a maioria dos profissionais considera difícil falar sobre e a morte e que muitos apesar de achar válido o protocolo exposto, não utiliza nenhum método.
Silveira F.J.F, Botelho C.C, Valadão C.C	2017	Inglês	Revista Paulista Pediatria	Os médicos não tiveram problemas em falar sobre más notícias, porém suas habilidades divergiram, dependendo da etapa do protocolo.
Amorim C.B. et al.	2019	Português e Inglês	Revista Gaúcha de Enfermagem	Foi observado barreiras e facilidades na transmissão de más notícias entre os profissionais de enfermagem.
Souto e Schulze	2019	Português, Inglês e Espanhol	Revista Psicologia e Saúde	A partir das experiências profissionais não se veem preparados para comunicação de más notícias.
Marçola et al.	2019	Português / Inglês	Revista Paulista Pediatria	A partir de entrevistas com familiares, consideraram adequada a forma como transmitir más notícias.

Fonte: Biblioteca Virtual de Saúde - BVS

Da leitura do Quadro 1 é possível constatar que o ano de maior número de publicações selecionadas foi o ano de 2019 (3/6), o idioma mais prevalente foi o inglês e as revistas de publicação foram diversificadas. Em análise dos artigos entendeu-se que todos os seis artigos são caracterizados por nível de evidência quatro, sendo estudos descritivos, não experimentais com abordagem qualitativa (SOUZA; SILVA; CARVALHO, 2010).

### 5.1. Protocolos para Comunicação de Más Notícias

Existem diversas estratégias para realização efetiva de comunicação de más notícias. Na análise dos artigos selecionados para o presente estudo, observou-se que dois estudos mostraram protocolos de comunicação em caso de más notícias, cada artigo dispõe de uma proposta de protocolos, porém diferentes, para transmissão de uma notícia difícil. Em Pereira et al. (2017) a pesquisa é do tipo prospectiva, com abordagem quali-quantitativa, com o objetivo de propor um método adaptado de comunicação e observar sua aceitação por profissionais brasileiros.

Para esse estudo os autores apresentaram o protocolo PACIENTE que foi adaptado à realidade médica brasileira, sua criação é baseada na existência de uma outra estratégia que já circula há muito tempo na literatura, mas que não é adaptada a realidade nacional do país, foi então que se foi criado o protocolo, PACIENTE que detém de um processo de sete etapas que são elas: P: Prepare-se, A: Avaliar o quanto o paciente sabe, C: Convite à verdade, I: Informar, E: Emoções, N: Não abandonar o paciente, E: Estratégia que ajuda na transmissão de más notícias (PEREIRA et al., 2017).

Os profissionais envolvidos na pesquisa de Pereira et al. (2017) foram médicos e enfermeiros, com essa pesquisa os autores alcançaram que entre os profissionais o que é considerado mais difícil por eles é ter que falar sobre morte e o fim das tentativas de tratamento, e que a maioria não utiliza um método específico para comunicar a notícia difícil, mas consideravam o protocolo útil e adequado.

Em Silveira, Botelho e Valadão (2017) os autores apresentam uma pesquisa do tipo observacional, transversal, com abordagem quantitativa, com o objetivo de avaliar os participantes da pesquisa, no caso, 121 médicos sobre a capacidade de dar más notícias e a importância da temática na graduação. O protocolo apresentado por estes autores é o SPIKES, um protocolo criado em 1992 pelo médico Robert Buckman, um dos pioneiros a falar também sobre más notícias. O SPIKES, é um protocolo elaborado em seis etapas que auxiliam os profissionais no processo de comunicação.

Com esse processo de transmissão se tem quatro objetivos, são eles: o primeiro, é colher as informações do paciente, permitindo assim obter o nível de conhecimento do paciente e suas perspectivas. Em segundo está fornecer informação acessível a esse paciente de modo a suprir suas necessidades e desejos. O terceiro objetivo é estender apoio, através das habilidades que reduzem o impacto emocional. Por último está o desenvolvimento de uma estratégia com um plano de tratamento, junto a colaboração do paciente (BAILE et al., 2000).

Com isso os autores Silveira, Botelho e Valadão (2017) trazem como resultado em sua pesquisa que a maioria dos médicos não apresentou dificuldade em transmitir más notícias, porém a depender do tempo de formação e a especialidade de cada um, houve divergência em algumas etapas da realização do protocolo.

**Quadro 2.** Protocolo SPIKES, segundo Lino et al., 2011

S	<i>Setting up</i>	Preparando-se para o encontro
P	<i>Perception</i>	Percebendo o paciente
I	<i>Invitation</i>	Convidando para o diálogo
K	<i>Knowledge</i>	Transmitindo as informações
E	<i>Emotions</i>	Expressando emoções
S	<i>Strategy and Summary</i>	Resumindo e organizando estratégias

A partir da busca e leitura dessas pesquisas foi identificado que infelizmente pouco se tem na literatura sobre protocolos e estratégias de comunicação de más notícias noticiadas. O não conhecimento dos profissionais de saúde pela temática e técnica e a não aplicabilidade efetiva em muitos casos onde se encontra um protocolo, interfere na comunicação assertiva dos profissionais e seus pacientes. Dificultando a avaliação sobre a efetividade e diversidade de protocolos.

## 5.2. Profissionais de saúde envolvidos na comunicação de más notícias

Em todos os seis artigos trabalhados no presente estudo, foi possível visualizar diferentes profissionais de saúde envolvidos na comunicação de más notícias (Tabela 1). Então é válido ressaltar a importância da qualidade do processo de comunicação de más notícias por todos os profissionais que compõem a equipe multidisciplinar de saúde, em todos os níveis de atenção e de complexidade do atendimento à população (PEREIRA, 2005).

**Tabela 1** - Categorias Profissionais estudadas nos artigos selecionados para a presente pesquisa. BVS, 2012-2022.

AUTORES	ANO	PROFISSIONAIS ESTUDADOS
Borges et al.	2012	Médicos, enfermeiros, psicólogos e assistente social
Pereira et al.	2017	Médicos e enfermeiros
Silveira et al.	2017	Médicos
Amorim et al.	2019	Enfermeiras
Souto e Schulze	2019	Médicos e enfermeiros
Marçola et al.	2019	Médicos

O estudo de Borges, Freitas e Gurgel (2012) reforça o que foi abordado, pois apresenta em sua pesquisa uma equipe multidisciplinar na transmissão de más notícias, composta por médicos, enfermeiros, psicólogos e serviço social, em sua pesquisa o autor não aborda nenhum protocolo ou estratégia para comunicar a notícia difícil, com isso é esperado que os profissionais tenham insegurança para realizar tal ação, já que não possuem o conhecimento e habilidades para lidar com essa situação.

Ademais, mesmo com uma equipe multidisciplinar, os profissionais encontraram barreiras para a comunicação efetiva, como a própria ausência de comunicação com sua equipe, acaba então prejudicando o sistema organizacional dessa equipe.

Em Pereira et al. (2017) a pesquisa envolveu somente médicos e enfermeiros, o que também foi visto em outras duas pesquisas. Marçola et al. (2019) encontram maior quantidade de médicos e esses por sua vez já possuíam especialidade, eram neonatologistas, essa pesquisa foi realizada em uma Unidade de Terapia Intensiva Neonatal (UTIN), e foi realizada também com familiares, no caso, os pais das crianças. A questão da pesquisa era de descrever os relatos dos pais de recém-nascidos (RNs) com malformações congênitas, como foi a percepção deles no momento de receber a notícia, sobre seus filhos, se adequada ou inadequada.

Em Souto e Schulze (2019), a pesquisa também foi realizada em uma UTIN, porém dessa vez foi realizada com os profissionais médicos e enfermeiros, os mesmos não se sentiam preparados para transmitir más notícias, se baseavam em experiências profissionais e pessoais e reconheciam a importância da utilização de protocolos, mesmo não tendo embasamentos nessa estratégia.

Na pesquisa de Silveira, Botelho e Valadão (2017) existe o conhecimento de protocolo de comunicação de más notícias, e a pesquisa foi realizada com médicos, um total de cento e vinte um, o que se obteve de resultado é que os mais experientes, com mais tempo de formação se sentem mais confortáveis e confiantes ao transmitirem uma notícia difícil, sabem conduzir melhor o processo. O protocolo por eles estudado foi o SPIKES.

E em Amorim et al. (2019) o estudo foi realizado somente com enfermeiras, quinze foram participantes, esse estudo foi feito na rede de atenção básica, local em que a equipe de enfermagem encontra grande autonomia para atuar, realizam consultas de enfermagem e acabam estando mais próximas de seus pacientes. O objetivo é conhecer as barreiras e facilidades que as mesmas encontravam ao transmitirem notícias difíceis.

E o resultado foi que de positivo elas pontuaram ter mais privacidade com o paciente, o fato de estarem presentes na comunidade, a equipe com o qual trabalham,

experiências e formação profissional, são para elas características importantes no momento de realizar a comunicação de uma má notícia.

O que chamou atenção na análise dos artigos, é que a maioria tem a presença dos profissionais da enfermagem, reforçando ainda mais a capacidade e habilidade em realizarem a transmissão de más notícias. Papel esse que não se limita apenas aos médicos, mas se amplia também aos enfermeiros que podem atuar nesse processo, até mesmo como já abordado neste estudo, o enfermeiro está grande parte do tempo acompanhando seu paciente, conquistando confiança, e isso são caminhos essenciais para o profissional se preparar no momento necessário, no caso a transmissão de más notícias.

Além do mais, foi notório no levantamento das pesquisas que a rede de apoio da equipe multidisciplinar é muito importante para a comunicação com o paciente, que a transmissão não se limita apenas a assistente e assistido, que a presença de outros profissionais da saúde auxilia na compreensão do paciente junto ao seu familiar. Até porque cada profissional tem uma habilidade a mais e particular de sua especialidade que irá contribuir de forma holística na abordagem ao paciente. É importante que para o paciente receber de forma eficaz essa assistência terapêutica, é necessário vínculos com a equipe multiprofissional, paciente e familiares, para enfim ter uma comunicação adequada (BARROS et al., 2020).

### **5.3. Dificuldades enfrentadas na Comunicação de Más Notícias**

Os assuntos trabalhados nesta temática foram construídos com base em quatro artigos, esses abordaram sobre as dificuldades que os profissionais de saúde enfrentam tanto para transmitir como no momento de comunicarem más notícias. Os primeiros autores, Borges et al., apresenta que como dificuldades os profissionais destacam a ausência de comunicação interpessoal com a equipe, a formação profissional, aliados a isso as barreiras individuais que impedem uma comunicação eficaz.

Outros autores que relataram sobre as dificuldades foram Marçola et al., onde os profissionais abordam que os motivos para se sentirem incapacitados é o despreparo, a falta de conhecimento sobre o assunto, a pressa e ansiedade sentimentos pessoais relatados pelos profissionais que muitas das vezes desencoraja o paciente e a família. Os autores Amorim et al., discorre que como dificuldade os profissionais da sua pesquisa abordaram que a demanda no serviço, a organização do trabalho, as características de cada paciente atrapalham no momento de comunicação.

O estudo elaborado por Souto e Schulze (2019) assim como a grande maioria dos autores abordados, relaciona a falta de conhecimentos sobre o assunto como um despreparo

para comunicar notícias difíceis, essa é uma das maiores dificuldades encontradas nos estudos de comunicação de más notícias.

Diante das dificuldades que se apresentou na comunicação de más notícias, é importante que se tenha a introdução dessa temática nos meios acadêmicos para que os futuros profissionais tenham facilidade no momento que forem conversar com seu paciente. Adquirindo assim confiança em sua habilidade de poder transmitir com educação e empatia a má notícia. Que os estudos sejam estendidos aos profissionais já experientes, por suas instituições de trabalho como forma de educação em saúde, seguida com treinamentos periódicos.

É relevante também possuir uma equipe multidisciplinar que acompanhe o paciente durante toda sua hospitalização, para que juntos e de forma holística possam transmitir a difícil notícia. Os autores Barros et al. (2020) dizem que além desses fatores que facilitam a comunicação, respeitar o tempo de cada paciente/família, entendendo suas particularidades é essencial no processo.

## 5. CONCLUSÕES

Diante da construção desse trabalho foi possível concluir que a aplicabilidade de um protocolo de más notícias tem uma adesão ainda muito pequena pelos profissionais e as respectivas instituições de saúde no qual atuam. Mostrando e justificando assim o déficit que possuem no momento da transmissão de más notícias. Mesmo com os protocolos já estando no meio da atenção à saúde, os responsáveis não as aplicam, muita das vezes por falta de prática com a técnica, ou por não conhecerem, nem terem visto em sua graduação.

O que se conclui também é que há uma diversidade de profissionais envolvidos na transmissão de más notícias, porém ainda a maioria das pesquisas mostram que os profissionais mais atuantes são médicos e enfermeiros. Visto que são profissionais mais presentes no convívio com o paciente/família, porém é ideal ter outras especialidades, assim o paciente é assistido em todas as áreas de sua vida, tornando a transmissão de más notícias uma ação mais adequada, para todos os envolvidos.

A partir do estudo das pesquisas selecionadas, é concluído que existem muitas dificuldades, barreiras enfrentadas pelos profissionais responsáveis pela má notícia. Com isso, tem-se conhecimento de que o sentimento de incapacidade, despreparo, a pressa em poder realizar, a ansiedade são alguns dos enfrentamentos que os profissionais relatam, e tudo isso se conclui pela falta de conhecimento e habilidade do assunto, que começa desde a sua formação profissional. Além disso, as altas demandas que sobrecarregam os profissionais, acabando por tornar inadequada a comunicação.

Contudo, o que foi abordado fica imprescindível dizer que é necessária uma revisão da grade curricular por parte das instituições de ensino, para que o assunto de comunicação de más notícias seja estudado pelos profissionais da saúde. E não só isso, mas que seja apresentado protocolos, estratégias no qual terão base para realizar a transmissão. Ademais, é notório que uma equipe multidisciplinar atuando na comunicação da notícia difícil o paciente/familiar será atendido de forma holística, eficaz, diminuindo assim os transtornos de uma má notícia.

Com a busca por estudar essa temática, foi visto o déficit nos relatos de instituições de saúde que aplicam um protocolo de más notícias, e qual profissional a realiza. Concluindo-se então, que as instituições não têm implantado um protocolo como estratégia para transmissão de más notícias, sendo de grande importância ter esse conhecimento presente na literatura.



## REFERÊNCIAS

AMORIM C.B et al. Comunicação de notícias difíceis na atenção básica à saúde: barreiras e facilitadores percebidos por enfermeiras. **Rev Gaúcha Enferm.**, Rio Grande do Sul, 2019;40:e20190017. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/rgenf/a/ZWkQmQHVsYnrPWjPwrkdSsd/?format=pdf&lang=pt>.

Acesso em: 10 de outubro de 2022.

ARAÚJO A. J., LEITÃO P. M. E. Mentira piedosa ou Sinceridade cuidadosa. **Revista Hupe**, Rio de Janeiro, v.11, n.2, 2012. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/revistahupe/article/view/8943/6836>. Acesso em: 11 de maio de 2022.

BAILE, W. F. et al. SPIKES–Um protocolo em seis etapas para transmitir más notícias: aplicação ao paciente com câncer. **The Oncologist**, v. 5, p. 302-11, 2000.

BARROS BCS, et al. As dificuldades enfrentadas na comunicação de más notícias pela equipe de cuidados paliativos: uma revisão. VII congresso internacional de envelhecimento humano, 2020.

BORGES, M.S., FREITAS, G., GURGEL, W. A comunicação de má notícia na visão dos profissionais de saúde. **Revista Tempus Actas de Saúde Coletiva**, 6(3), Pág. 113-126, 2012. Disponível em: <https://tempusactas.unb.br/index.php/tempus/article/view/1159/1058>. Acesso em 10 de outubro de 2022.

DUPONT P., EL DINE G.P, SANTOS S.K.Z. Relevância da comunicação de más notícias pelo profissional da saúde de maneira adequada: revisão narrativa. **Rev. Eletrônica Acervo Saúde**, Paraná, v.13 n.9, 2021. Disponível em: <https://www.acervomais.com.br>article>>. Acesso em 11 de maio de 2022.

ERCOLE F.F, MELO L.S, ALCOFORADO C.L.G. C. Revisão Integrativa versus Revisão Sistemática. **Rev. Mineira de Enfermagem**, Minas Gerais, v.18, 1, jan/mar, 2014. Disponível em: <http://www.dx.doi.org/10.5935/1415-2762.20140001>. Acesso em: 10 de maio de 2022.

FONTES C.M.B. et al. Comunicação de más notícias: revisão integrativa de literatura na enfermagem. **Rev. Bras. Enferm.**, v.70 n.5, 2017:1089-95. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2016-0143>. Acesso em: 16 de maio de 2022.

KOCH C.L., ROSA A.B., BEDIN S.C. Más Notícias: significados atribuídos na prática assistencial neonatal/pediátrica. **Revista Bioética**, Rio Grande do Sul, v.25, n.3, 2017.

Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1983-80422017253214>. Acesso em: 11 de maio de 2022.

LINO, Carolina Arcanjo et al. Uso do protocolo Spikes no ensino de habilidades em transmissão de más notícias. **Revista Brasileira de Educação Médica**, v. 35, n. 1, p. 52-57, 2011.

MARÇOLA L. et al. Comunicação de más notícias em uma Unidade de terapia intensiva neonatal: A avaliação feita pelos pais. **Rev Paul Pediatr.**, São Paulo, 38:e2019092, 2019. Disponível em: [http://revistadepediatriasoperj.org.br/audiencia\\_pdf.asp?aid2=1174&nomeArquivo=v21n3a01.pdf](http://revistadepediatriasoperj.org.br/audiencia_pdf.asp?aid2=1174&nomeArquivo=v21n3a01.pdf). Acesso em: 09 de outubro de 2022.

MOCHEL E. G. et al. Os profissionais de saúde e a má notícia: estudo sobre a percepção da má notícia na ótica dos profissionais de saúde em São Luís/MA. **Caderno de Pesquisa**, Maranhão, v.17 n.3, maio/agosto, 2010. Disponível em: <http://periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/cadernosdepesquisa/article/view/281>. Acesso em: 30 de março de 2022.

PAULA L. S. et al. Comunicação de más notícias e o papel do psicólogo hospitalar. 18º Congresso Nacional de Iniciação Científica, São Paulo, 2018. Disponível em: <https://conic-semesp.org.br/anais/files/2018/trabalho-1000000441.pdf>. Acesso em: 11 de maio de 2022.

PEREIRA, MAG. Má notícia em saúde: um olhar sobre as representações dos profissionais de saúde e cidadãos. **Texto Contexto Enferm.**, 1 v.14(1), p. 33-7, jan-mar 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tce/a/4mQQBv8qVYVnvYkF5hrMKVC/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em 02 de abril de 2022.

PEREIRA C. R. et al. The P-A-C-I-E-N-T-E Protocol: An instrument for breaking bad news adapted to the Brazilian medical reality. **Rev Assoc Med Bras**, São Paulo, 63(1):43-49, 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ramb/a/ZsJ6YRHdDq64ygzZbqhzWRN/abstract/?lang=en> .

PONTES A. C. et al. Comunicação terapêutica em Enfermagem: instrumento essencial do cuidado. **Rev. Bras. Enferm.**, Brasília, v.61 n.3, maio/jun, 2008. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reben/a/pfJgqD8hM7CNH6XLtjMk8Yh/?lang=pt>. Acesso em: 02 de abril de 2022.

SILVA, MJP. Comunicação de más notícias. **O mundo da saúde**, São Paulo v.36 n.1, p.49-53, 2012. Disponível em: [https://bvsm.sau.gov.br/bvs/artigos/mundo\\_saude/comunicacao\\_mas\\_noticias.pdf](https://bvsm.sau.gov.br/bvs/artigos/mundo_saude/comunicacao_mas_noticias.pdf). Acesso em: 02 de abril de 2022.

SILVEIRA F.J.F, BOTELHO C.C, VALADÃO C.C. Breaking bad news: doctors' skills in communicating with patients. **Sao Paulo Med J.**, Minas Gerais, 135(4):323-31, 2017.

Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/spmj/a/4mpKCGVnFw5dSTtZWSMzNgq/?lang=en&format=pdf>.

Acesso em: 09 de outubro de 2022.

SOUTO D.C, SHULZE M.D. Profissionais de Saúde e Comunicação de Más Notícias: Experiências de uma Unidade Neonatal. **Revista Psicologia e Saúde**, Mato Grosso do Sul, v. 11, n. 3, p. 173-184, set./dez. 2019. Disponível em:

[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2177-093X2019000300012](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2177-093X2019000300012).

Acesso em: 10 de outubro de 2022.

SOUZA M., SILVA M. D., CARVALHO R. Revisão Integrativa: o que é e como fazer.

**Einstein**, São Paulo, v.8, 1, jan/mar, 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/eins/a/>.

Acesso em: 10 de maio de 2022.

VICTORIANO et al. Comunicar má notícias: revisão bibliográfica. **Rev. SBPH**, Rio de Janeiro v.10 n.1, jun., 2007. Disponível em: <https://crp03.org.br/wp-content/uploads/2021/12/Luto-Como-comunicar-mas-noticias-revista.pdf.pdf>.

Acesso em 16 de maio de 2022.

## APÊNDICE 1 – Instrumento de Coleta de Dados

<b>TÍTULO DO SEU TCC</b>	
AUTOR(ES)	
<b>A - IDENTIFICAÇÃO</b>	
Título do trabalho/artigo:	
Autores	Nomes:
Idioma	
Ano de publicação	
Revista / Editora	
Local de realização do estudo	
<b>B - CARACTERÍSTICAS METODOLÓGICAS DE ESTUDO</b>	
<b>1. Tipo de publicação</b>	<b>1.1 – Tipo de Pesquisa</b>  <b>1.2 – Abordagem</b> <input type="checkbox"/> Qualitativo <input type="checkbox"/> Quantitativo <input type="checkbox"/> Quali quantitativo
<b>2. Objetivo ou questão de investigação</b>	
<b>3. Amostra</b>	<b>Participantes da pesquisa:</b> <b>Nº de participantes:</b>
<b>4. Profissionais envolvidos na CMN</b>	
<b>5. Principais Resultados</b>	
<b>6. Utiliza protocolos de Comunicação de más notícias</b>	<input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/> SIM Qual? <input type="checkbox"/> Não informado
<b>7. Dificuldades / Facilidades:</b>	
<b>8. Outras observações importantes desse artigo</b>	