



A COMUNICAÇÃO DE MÁS NOTÍCIAS NO CONTEXTO DA COVID-19: UMA REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

ANDRE LUCAS NEVES FARIAS DANTAS DA CUNHA; ESTHER SEIXAS MOURA;
MAICO LUCAS LIMA FARIAS; MAYLA DE CARVALHO ZAVARISE; WINNIE
MICHELLE BERGERON GRACIA

RESUMO

Introdução: a comunicação é um dos pilares da prática médica, sendo a transmissão de más notícias um processo difícil. O Protocolo SPIKES é uma ferramenta valiosa nesse contexto. Diante da pandemia da COVID-19, as restrições físicas e a necessidade de distanciamento social aumentaram a dificuldade na transmissão dessas notícias, muitas vezes ocorrendo remotamente. **Objetivo:** analisar e sintetizar o conhecimento sobre a comunicação de más notícias na pandemia, focando no impacto na relação médico-paciente-família. **Metodologia:** revisão bibliográfica qualitativa, utilizando descritores como "Bad News," "Communication," e "COVID-19" em bases como PUBMED, SciELO, e Google Acadêmico. Foram analisados 15 artigos selecionados. **Resultados:** a adaptação de protocolos, como o SPIKES, para a comunicação remota, evidenciando a importância da preparação, notificação, encerramento e autocuidado. A comunicação remota, embora desafiadora, foi inevitável devido às restrições impostas pela pandemia. Ferramentas como telemedicina, chamadas de vídeo, e mensagens instantâneas mostraram-se eficazes na manutenção da conexão entre profissionais de saúde, pacientes e familiares. **Conclusão:** devido a complexidade de comunicar más notícias e há uma necessidade de fortalecer a formação dos profissionais nesse aspecto. Recomendações incluem revisar a inserção da telemedicina na comunicação em saúde, fornecer suporte psicoemocional aos profissionais e reforçar a abordagem empática durante situações delicadas, especialmente em tempos de crise como a pandemia da COVID-19.

Palavras-chave: Comunicação; Telecomunicação; Protocolo; Distanciamento físico; Más notícias; COVID-19.

1 INTRODUÇÃO

A prática médica se fundamenta na comunicação, uma ferramenta essencial para fortalecer o relacionamento médico-paciente. No âmbito desta comunicação, a responsabilidade de transmitir más notícias é delicada e crucial. O Protocolo SPIKES, com seus seis passos, destaca-se como uma abordagem valiosa, considerando valores, desejos e participação do paciente na tomada de decisões (VON BLANCKENBURG et al., 2020). O termo "má notícia" engloba informações impactantes, cujo peso varia de acordo com fatores individuais, como estágio da vida, estado físico e emocional, crenças, personalidade e cultura (CAMARGO ET AL., 2019; VOGEL ET AL., 2020). Comunicar más notícias demanda do profissional preparo, reflexão e uma compreensão aprofundada do contexto do paciente, longe de encenações, mas focado na empatia e no cuidado.

Na era da COVID-19, as medidas de contenção do vírus introduziram desafios adicionais. Restrições físicas, isolamento, distanciamento social e o uso extensivo de equipamentos de proteção limitam interações pessoais, reduzindo a expressão empática. A transmissão de notícias por telefone e telemedicina se tornou comum, adicionando camadas de complexidade emocional às situações já difíceis (VON BLANCKENBURG et al., 2020; CAMARGO ET AL., 2019; VOGEL ET AL., 2019). Observando essas mudanças, o estudo proposto visa analisar e sintetizar o conhecimento acerca da comunicação de más notícias inseridas no contexto da COVID-19 e descrever seu impacto na relação médico-paciente-família.

2 MATERIAIS E MÉTODOS

Este estudo consiste em uma revisão bibliográfica com análise qualitativa de dados. A pesquisa abrangeu publicações científicas indexadas nas bases de dados PUBMED e SciELO, utilizando os descritores "Bad News", "Communication" e "COVID-19". Na PUBMED, foram identificados 20 artigos, sendo 7 selecionados para a pesquisa. Na SciELO, 6 artigos foram encontrados, e 1 foi escolhido. Ao total, 8 artigos foram escolhidos para a discussão, detalhando resultados e bases de dados, ano de publicação e objetivos na Tabela 1. A análise dos artigos baseou-se na leitura de resumos, introduções e conclusões, com inclusão de trabalhos em português, inglês e espanhol, correlacionando-se com os descritores utilizados. A exclusão de artigos seguiu critérios como estudos incompletos e abordagens não relacionadas à comunicação de más notícias na pandemia da COVID-19. Este processo rigoroso de seleção assegura a relevância e consistência dos artigos abordados neste estudo.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Tabela 1- Apresenta os resultados obtidos a partir da busca pela base de dados PubMed e SciELO reunindo os descritores utilizados, os títulos, o ano de publicação e os autores.

Descritores:	Título:	Ano de publicação:	Autores:
“Bad News”, “Communication” e “COVID-19”.	Experiencia en la asistencia de pacientes ancianos con COVID-19 e institucionalizados: una estrategia de aislamiento y un decálogo de recomendaciones para la comunicación de malas noticias por vía telefónica [Experience in the care of elderly institutionalised patients COVID-19 +: an isolation strategy and a decalogue of recommendations for the communication of bad news by telephone].	2020	Espasandín-Duarte I, Cinza-Sanjurjo S, Portela- Romero M.
	PROTOCOLO Communicating bad news in the context of COVID-19.	2020	Landa-Ramírez E, Domínguez-Vieyra NA, Hernández-Núñez ME, Díaz-Vásquez LP, Toledano-Toledano F.

REVISAR/REVISAR PROTOCOLO PROTOCOLO Changes in Communicating Bad News in the Context of COVID-19: Adaptations to the SPIKES Protocol in the Context of Telemedicine.	2020	Gonçalves Júnior J, do Nascimento TGL, Pereira MMM, Moreira EB.
Use of technology in end-of-life care discussions with COVID-19 patients: a narrative of a single institutional experience.	2020	Ooi R, Ooi SZY.
Recomendaciones para la comunicación de malas noticias por teléfono durante la pandemia por SARS-CoV-2 [Recommendations for communicating bad news by phone during the SARS-CoV-2 pandemic Recomendações para a comunicação de más notícias por telefone durante a pandemia do SARS-CoV-2].	2020	Belli LF.
Breaking bad news to cancer patients in times of COVID-19.	2021	Hauk H, Bernhard J, McConnell M, Wohlfarth B.
Teaching Toolbox: Breaking Bad News with Virtual Technology in the Time of COVID.	2021	Vitto C, Del Buono B, Daniel L,
Comunicação de más notícias na educação médica e confluências com o contexto da pandemia de covid-19	2021	RIBEIRO, Kelen Gomes et al.

A Comunicação de Más Notícias (CMN) é uma experiência complexa que pode gerar sensações desagradáveis e precisa ser refinada para promover uma verdadeira interação entre o tripé formado por paciente, família e equipe de saúde. No contexto da pandemia de COVID-19, que afeta inúmeras pessoas com adoecimento, morte e luto, destaca-se a importância crucial das práticas médicas eficazes na CMN (MONTEIRO; QUINTANA, 2017; SCHMIDT ET AL., 2017). Nesse cenário, foram desenvolvidos e aprimorados diversos protocolos, incluindo o SPIKES, com o objetivo comum de ajustar a CMN ao panorama gerado pela pandemia. A análise desses protocolos revela semelhanças em categorias adaptadas para a comunicação de más notícias presencial, dentro do hospital, e remotamente, por telefone ou videochamadas (JUNIOR ET AL., 2020).

A comunicação remota, embora deva ser evitada sempre que possível, tornou-se inevitável durante a pandemia, apresentando desafios únicos devido às barreiras físicas que dificultam a resposta empática dos profissionais de saúde (MARSCHOLLEK et al., 2019; KURJI ET AL., 2021). Mesmo a comunicação presencial enfrenta limitações, como o uso de máscaras faciais, que ocultam expressões faciais significativas, e o distanciamento recomendado, que restringe gestos como apertos de mão ou abraços. A ausência de acompanhantes ou familiares também se qualifica como um desafio adicional na comunicação de más notícias, pois reconhece-se que essa falta pode aumentar as dificuldades cognitivas, comportamentais ou emocionais dos pacientes ao receberem notícias difíceis (BERMAN; CHUTKA, 2019; KUANG ET AL., 2021).

Contudo, a pandemia forçou muitos pacientes e familiares a receberem notícias sobre a saúde ou a morte de entes queridos remotamente, seja por telefone ou à porta de hospitais, dada a sobrecarga dos serviços e profissionais de saúde. Isso reforçou a necessidade de adaptar a

abordagem humanizada da medicina centrada no paciente para a atmosfera tecnológica. Diante desse cenário, alguns artigos enfatizaram a importância de abordagens específicas que se mostraram positivas em meio às restrições e perdas provocadas pela pandemia, promovendo uma relação mais próxima entre médico, paciente e família. A adoção de ferramentas e equipamentos anteriormente utilizados para telemedicina, na implementação de visitas virtuais, revelou-se uma estratégia alternativa eficaz para superar essas lacunas (BERMAN; CHUTKA, 2016; VOGEL ET AL., 2021).

Além disso, a designação de profissionais responsáveis pela comunicação constante com os mesmos pacientes e/ou familiares foi uma prática eficaz para criar uma sensação de proximidade, mitigando a distância física imposta pela pandemia. O uso de aplicativos multiplataforma de mensagens instantâneas e chamadas de voz também se mostrou benéfico para fornecer informações diárias e realizar chamadas por vídeo, aproximando pacientes e familiares (ABRAHAM ET AL., 2014; LANDA-RAMIREZ ET AL., 2021).

Em meio às adaptações necessárias, observou-se que a imposição do distanciamento físico, quando explicada pelo médico como uma medida de precaução devido à pandemia, favoreceu a colaboração do ouvinte. As restrições das expressões faciais, por outro lado, levaram a um aumento das gesticulações, principalmente dos movimentos das mãos, por parte do comunicador de más notícias, acompanhado de uma comunicação mais estruturada com perguntas abertas para abordar verbalmente as emoções do paciente e promover a revelação de suas preocupações ou objetivos de cuidado (RIBEIRO ET AL., 2021).

Em meio a esse cenário desafiador, evidenciou-se a necessidade fundamental de monitorar continuamente o estado emocional dos profissionais de saúde. Diante de fatores estressores intensificados, como o risco aumentado de infecção, adoecimento e morte, sobrecarga e fadiga, exposição à morte em larga escala e frustração em não conseguir salvar vidas, apesar dos esforços, tornou-se crucial buscar o apoio de grupos especializados em saúde mental (LIU ET AL., 2015; SCHIMIDT ET AL., 2020).

4 CONCLUSÃO

Dar más notícias demanda empatia e presença genuína, mesmo durante a pandemia. Além de conhecer protocolos, é essencial fortalecer a formação contínua em habilidades de comunicação. Em tempos de crise, é crucial reconhecer a necessidade de aprimorar a formação para lidar com situações sensíveis. Destacar abordagens efetivas na transmissão de más notícias durante a pandemia oferece estratégias para outros profissionais melhorarem a comunicação. Recomenda-se revisar a integração da telemedicina na comunicação em saúde e proporcionar treinamento para adaptação à telecomunicação. O suporte psicoemocional aos pacientes, familiares e profissionais de saúde é essencial para uma abordagem assertiva e beneficia a todos envolvidos.

REFERÊNCIAS

- ABRAHAM, J. et al. Comparative evaluation of the content and structure of communication using two handoff tools: implications for patient safety. **Journal of critical care**, v. 29, n. 2, p. 311. e1-311. e7, 2014.
- BERMAN, A. C.; CHUTKA, D. S. Assessing effective physician-patient communication skills: "Are you listening to me, doc?". **Korean journal of medical education**, v. 28, n. 2, p. 243, 2016.
- CAMARGO, N. C. et al. Ensino de comunicação de más notícias: revisão sistemática. **Revista Bioética**, v. 27, p. 326-340, 2019.

JÚNIOR, J. G. et al. Changes in Communicating Bad News in the Context of COVID-19: Adaptations to the SPIKES Protocol in the Context of Telemedicine. **Frontiers in Psychiatry**, v. 11, 2020.

KUANG, Y. et al. Which Information Frame is Best for Reporting News on the COVID-19 Pandemic? An Online Questionnaire Study in China. **Psychology Research and Behavior Management**, v. 14, p. 563, 2021.

KURJI, Z. et al. Telesimulation Innovation on the Teaching of SPIKES Model on Sharing Bad News. **Asia-Pacific Journal of Oncology Nursing**, v. 8, n. 6, p. 623-627, 2021.

LANDA-RAMÍREZ, E. et al. Communicating bad news in the context of COVID-19. **Boletín médico del Hospital Infantil de México**, v. 78, n. 1, p. 59-65, 2021.

LIU, X. et al. Doctor–patient communication skills training in mainland China: A systematic review of the literature. **Patient education and counseling**, v. 98, n. 1, p. 3-14, 2015.

MARSCHOLLEK, P. et al. Oncologists and breaking bad news—from the informed patients’ point of view. The evaluation of the SPIKES protocol implementation. **Journal of Cancer Education**, v. 34, n. 2, p. 375-380, 2019.

MONTEIRO, D. T.; QUINTANA, A. M.. A comunicação de más notícias na UTI: perspectiva dos médicos. **Psicologia: teoria e pesquisa**, v. 32, 2017.

RIBEIRO, K. G. et al. Comunicação de más notícias na educação médica e confluências com o contexto da pandemia de covid-19. **Saúde e Sociedade**, v. 30, p. e201058, 2021.

SCHMIDT, B. et al. Saúde mental e intervenções psicológicas diante da pandemia do novo coronavírus (COVID-19). **Estudos de Psicologia (Campinas)**, v. 37, 2020.

VITTO, C. et al. Teaching toolbox: breaking bad news with virtual technology in the time of COVID. **Journal of Cancer Education**, p. 1-4, 2021.

VOGEL, K. P. et al. Comunicação de más notícias: ferramenta essencial na graduação médica. **Revista Brasileira de Educação Médica**, v. 43, p. 314-321, 2020.

VON BLANCKENBURG, P. et al. Assessing patients preferences for breaking Bad News according to the SPIKES-Protocol: the MABBAN scale. **Patient education and counseling**, v. 103, n. 8, p. 1623-1629, 2020.