

MÁS NOTÍCIAS AOS PACIENTES: AS PALAVRAS FAZEM TODA A DIFERENÇA

Orientador: BONAMIGO, Elcio Luiz

Pesquisadora: SILVA, Jéssica Helena da

Pacientes que recebem más notícias de forma inadequada durante a assistência médica nunca mais esquecem esse momento infeliz. A informação a ser oferecida pelo médico tem o potencial de causar mudanças drásticas em suas vidas e comprometer definitivamente a perspectiva de futuro, suscitando angústia e sofrimento. Nesse contexto, a transmissão de más notícias constitui uma tarefa que requer habilidades, compaixão e empatia dos profissionais (LECH; DESTEFANI; BONAMIGO, 2013). Neste trabalho, visou-se apresentar o protocolo de *SPIKES*, que é usado para a comunicação entre médico e paciente no momento de transmitir más notícias. Quanto à metodologia, o trabalho foi descritivo e realizado a partir de revisão bibliográfica de artigos das bases de dados Scielo e Revista Bioética. Cada processo de comunicação exige uma técnica adequada ao seu conteúdo, e não existe uma técnica que sirva para todas as situações (SILVA, 2012). A literatura oferece algumas orientações gerais sobre como sistematizar a transmissão de uma má notícia, tornando-a menos traumática para o médico e, ao mesmo tempo, focalizando a atenção no paciente (NGO-METZGER et al., 2008). O protocolo *SPIKES* (BAILE et al., 2000) descreve seis passos de maneira didática para comunicar más notícias. O primeiro passo é o *Setting up*, que consiste na preparação do ambiente (desligar aparelhos, sentar-se, ouvir) e do médico. O segundo é a *Perception*, em que se verifica a consciência do paciente sobre sua doença. O terceiro é a *Invitation*, em que se busca entender quanto o paciente quer saber sobre a sua doença. O quarto é o *Knowledge*, que consiste na informação propriamente dita sobre a doença, precedido pelo indicativo de que virão más notícias, utilizando-se dimensões verbais e não verbais - cuidado com as palavras e também com a postura - e sempre conferindo a compreensão do paciente acerca do que lhe é dito. *Emotions/Empathy* é o quinto passo, no qual se responde empaticamente conforme a reação do paciente. O último passo é *Strategy and Summary*, é o momento em que se apresenta a estratégia, o plano de tratamento e o que pode vir a acontecer. Há médicos que veem o processo de dar más notícias com culpa e frustração, por isso, é preciso ter bom senso e habilidades de comunicação ao transmiti-las, além de amenizar a dor do paciente quanto ao diagnóstico e fazer com que ele compreenda a terapêutica (LINO et al., 2011). Conclui-se que o protocolo *SPIKES* é um método de amparo para o médico dentro de seus passos no processo de dar más notícias, visto que há um abalo emocional tanto para o paciente quanto para o médico. Para que não comprometam o futuro do paciente, as palavras devem ser minuciosamente aplicadas e acompanhadas de postura não verbal, demonstrando que ele poderá contar com o médico, também, no período de sofrimento.

Palavras-chave: *SPIKES*. Más notícias.

REFERÊNCIAS

BAILE, W. K. et al. *SPIKES* - a six-step protocol for delivering bad news: application to the patient with cancer. *Oncologist*, v. 5, i. 4, p. 302-11, 2000.

LECH, S. S.; DESTEFANI, A. dos S.; BONAMIGO, E. L. Percepção dos médicos sobre comunicação de más notícias ao paciente. **Revista Unoesc & Ciência - ACBS**, Joaçaba, v. 4, n. 1, p. 69-78, jan./jun. 2013. Disponível em: <<http://editora.unoesc.edu.br/index.php/acbs/article/view/2568/pdf>>. Acesso em: 25 ago. 2015.

LINO, C. A. et al. Uso do protocolo Spikes no ensino de habilidades em transmissão de más notícias. **Revista Brasileira de Educação Médica**, Rio de Janeiro, v. 35, n. 1, jan./mar. 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-55022011000100008&script=sci_arttext>. Acesso em: 25 ago. 2015.

NGO-METZGER, Q. et al. End-of-Life Care: Guidelines for Patient-Centered Communication. **Am Fam Physician.**, v. 77, n. 2, p. 167-74, 2008.

SILVA, M. J. P. da. Comunicação de más notícias. **Revista O Mundo da Saúde**, São Paulo, p. 49-53, jan. 2012. Disponível em: <http://saocamilo-sp.br/pdf/mundo_saude/90/05.pdf>. Acesso em: 24 ago. 2015.