



## **Comunicação de más notícias aos familiares em unidade de emergência: dilemas éticos de profissionais de saúde**

Communication of bad news to family members in emergency unit: ethical dilemmas of health professionals

Comunicación de malas noticias a los familiares en unidad de emergencia: dilemas éticos de profesionales de la salud

Lorraine A. de S. Santos<sup>1</sup> Marluce A. N. Oliveira<sup>2</sup> Elaine G. Fontoura<sup>3</sup> Maryana C. de Q. Ferreira<sup>4</sup> Thamara Arianny V. A. O. de Assis<sup>5</sup>  
Anna Carolina O. C. Mercês<sup>6</sup>

### **1. Introdução**

Na unidade de emergência, comunicações de maus prognósticos tendem ser mais frequentes, acarretando preocupações aos profissionais responsáveis pela assistência, bem como aos familiares acompanhantes, devido à possibilidade de insucesso na recuperação do paciente. A comunicação de más notícias pode ser associada ao desenvolvimento de condições insatisfatórias de um quadro clínico, aproximação com o fim da vida, assistência de saúde ineficiente à condição do paciente, ocasionando sentimentos angustiantes para o profissional de saúde, que vivencia junto a esse e ao seu familiar todo o processo durante a hospitalização, assim como ao que é informado<sup>(1)</sup>. O profissional de saúde pode vir a deparar-se com dilemas éticos, especialmente, ao realizar comunicações difíceis, visto que precisa antes decidir o momento propício e a maneira que irá realizar a informação. Os dilemas éticos acontecem quando a pessoa se encontra perante duas escolhas, sabendo que ambas são desconfortantes<sup>(2)</sup>. Portanto, é necessário ter cuidado na comunicação, considerando também a forma de se expressar para com o outro, uma vez que a compreensão de informações perpassa para além das palavras ditas. A unidade de emergência apresenta dinâmica diferente das demais unidades do hospital, visto que o público atendido necessita de agilidade no atendimento por conta do risco de morte, muitas vezes a estrutura hospitalar não atende satisfatoriamente a demanda apresentada, ocasionando superlotação, impactando na privacidade do atendimento. Nessas circunstâncias, nesse ambiente é difícil que a comunicação de más notícias seja de

<sup>1</sup>Graduanda em Enfermagem, Bolsista em Iniciação Científica Fapesb, Integrante do Núcleo de Pesquisa e Estudos em Saúde - Universidade Estadual de Feira de Santana. E-mail: lorrainealves1992@gmail.com. Telefone:(75) 99158-2996.

<sup>2</sup>Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Pesquisadora do Núcleo Interdisciplinar de Pesquisas e Estudos em Saúde – Universidade Estadual de Feira de Santana. E-mail: elaineguedesfont@uol.com.br. Telefone:(75) 99153-2730.

<sup>3</sup>Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Pesquisadora do Núcleo Interdisciplinar de Pesquisas e Estudos em Saúde – Universidade Estadual de Feira de Santana. E-mail: elaineguedesfont@uol.com.br. Telefone:(75) 99153-2730.

<sup>4</sup>Graduanda em Enfermagem, Bolsista em Iniciação Científica Probic, Integrante do Núcleo Interdisciplinar de Pesquisas e Estudos em Saúde – Universidade Estadual de Feira de Santana. E-mail: maryanacarneiro00@gmail.com. Telefone:(75) 98340-9521.

<sup>5</sup>Mestranda em Enfermagem; Integrante do Núcleo Interdisciplinar de Pesquisas e Estudos em Saúde - Universidade Estadual de Feira de Santana. E-mail: thamara@uefs.br. Telefone:(75) 99251-2132.

<sup>6</sup>Enfermeira. Doutoranda em Enfermagem; Integrante do Núcleo Interdisciplinar de Pesquisas e Estudos em Saúde – Universidade Estadual de Feira de Santana. E-mail: carol\_cohim@hotmail.br. Telefone:(75) 99150-6938.



forma adequada, com o devido cuidado que esse momento exige. O processo de comunicação de más notícias é desenvolvido pelos profissionais de saúde no seu dia a dia de trabalho, sem habilidades e capacitações prévias, tornando essa comunicação deficitária, insuficiente <sup>(3)</sup>. Como forma de desenvolver o processo de comunicação para más notícias, foi elaborado o protocolo SPIKES, acrônimo em inglês, proposto por Buckman, em 1992, adotado internacionalmente. Trata-se de seis fases: S-Setting up (Preparando-se para o encontro); P-Perception (observando o paciente); I-Invitation (avaliação do que o paciente deseja saber); K-Knowledge (corresponde à notícia em si); E-Emotions (emoções); S-Strategy and Summary (Estratégia e resumo de terapêutica). Este estudo objetiva identificar dilemas éticos vivenciados pelos profissionais de saúde na comunicação de más notícias aos familiares de pessoas em unidade de emergência e descrever medidas de ação para prevenção de dilemas éticos na comunicação de más notícias aos familiares.

## 2. Métodos

Estudo qualitativo, descritivo e de caráter exploratório, realizado em um hospital estadual público, em Feira de Santana - Bahia - Brasil. Apresenta como objeto dilemas éticos de profissionais de saúde ao comunicar más notícias aos familiares em unidade de emergência. A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética da Universidade Estadual de Feira de Santana, sob parecer nº 2.277.332. Ela segue as recomendações do Conselho Superior de Ensino, Pesquisa e Extensão (CONSEPE). Participaram do estudo seis profissionais de saúde emergencistas e que estavam no momento da coleta de dados em atividade laboral e com atuação na instituição superior a seis meses. Como critérios de exclusão: estar de férias ou licença de saúde no período da coleta de dados. O primeiro contato foi com a coordenadora da Educação Permanente, via e-mail, a fim de possibilitar o acesso aos profissionais de saúde. As informações foram coletadas através de entrevista semiestruturada em fevereiro de 2021. As entrevistas foram agendadas e efetuadas individualmente, em horários e locais sugeridos pelos próprios participantes. Durante a entrevista, para que não existissem constrangimentos foi apresentado Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), garantindo aos participantes quanto à autonomia dos mesmos e declaração de interesse em contribuir com o estudo. O instrumento para realização da entrevista semiestruturada foi constituído de duas partes. Na primeira, foram obtidas informações para caracterização do participante (idade; sexo; titulação; tempo de atuação na unidade; carga horária de trabalho semanal; vínculos empregatícios; outros setores de atuação). A segunda com perguntas subjetivas, guiada por três quesitos: fale-me sobre sua compreensão de dilemas éticos; relate-me sobre dilemas



éticos vivenciados ao comunicar más notícias aos familiares de pessoas na emergência; como pode prevenir dilemas éticos ao comunicar más notícias aos familiares de pessoas adoecidas na unidade emergência? Os depoimentos foram coletados por meio de gravação, tendo direito de escutar e retirar ou acrescentar informações. As informações serão mantidas em absoluto sigilo, bem como a identidade dos participantes. As entrevistas foram transcritas na íntegra e a confidencialidade e o anonimato foram assegurados mediante uso de letras P (profissional de saúde), seguidas da ordem das entrevistas. Para a consolidação do processo de análise foi empregada à técnica de análise do fenômeno situado proposta por Martins e Bicudo, efetivada em dois momentos: ideográfica como modo de revelar a síntese da estrutura das categorias empíricas e a análise nomotética, que investiga a compreensão dos conteúdos de significado expressos pelos participantes<sup>(4)</sup>.

### **3. Resultados**

Os participantes da pesquisa foram seis (06) profissionais de saúde – 4 enfermeiros e 2 médicos, sendo 3 do sexo feminino e 3 do masculino. A idade dos participantes variou entre trinta e um a quarenta e três anos; o tempo de atuação na emergência (Ortotrauma, Sala vermelha e Estabilização) – destinada ao atendimento imediato de pessoas com risco de morte – está em torno de seis meses a dez anos; jornada de trabalho de doze a quarenta e quatro horas semanais. Cinco desses profissionais têm mais de um vínculo empregatício e apenas um atua na instituição em que foi realizado o estudo. No que diz respeito à especialização, apenas três são especializados em Emergência e Unidade de Terapia Intensiva (UTI) e um tem especialização em Nefrologia. Vale ressaltar dois dos participantes não tem especialização. As etapas diferentes da análise permitem reflexão mais aprofundada a respeito do fenômeno, visto que ao fragmentar os relatos identifica-se ideias semelhantes entre si, e, estas viabilizam melhor compreensão no que concerne à temática estudada. Na análise ideográfica faz-se necessário que haja a interpretação da ideia principal em cada relato obtido na entrevista. Nesta etapa, o participante apresenta suas compreensões sobre a temática e o pesquisador, a partir disso, consegue distinguir o que poderá contribuir com o estudo.

#### **ANALISE IDEOGRAFICA**

A partir da análise dos dados, foi possível identificar duas categorias empíricas relacionadas às vivências de dilemas éticos de profissionais de saúde ao comunicar más notícias aos familiares em unidade de emergência: Dilemas éticos vivenciados ao comunicar más notícias aos familiares e Prevenção de dilemas éticos ao comunicar más notícias aos familiares.

#### **Dilemas éticos vivenciados ao comunicar más notícias aos familiares**



Esta categoria apresenta os dilemas éticos vivenciados na comunicação de más notícias, assim como a falta de habilidade dos profissionais diante desse processo. A comunicação de más notícias é complexa, ainda mais quando o paciente é encaminhado à sala vermelha e vem falecer pouco tempo depois. Outra situação relatada é revelar o diagnóstico de morte encefálica.

*Como eu atuo na sala vermelha, **uma das más notícias** que a gente dá é a notícia que... de óbito, né? Acontece muito. [...] paciente que adentra na sala vermelha e em poucos minutos vem a óbito. (P1) (grifo nosso)*

P1 aponta o óbito com situação que desencadeia a má notícia, situação recorrente com os pacientes da sala vermelha.

*Na verdade, é bem essa parte mesmo que a gente é... Principalmente em relação aos pacientes de **morte encefálica**, por exemplo, que são coisas que geralmente estão relacionadas a trauma, é evento bem agudo, então, que a família não espera. (P3) (grifo nosso)*

Para P3 difícil é quando o paciente é diagnosticado com morte encefálica, na maioria das vezes precedida por trauma, a família não espera esse diagnóstico.

Os profissionais de saúde no ambiente laboral vivenciam os dilemas éticos ao comunicar as más notícias frente ao informar sobre o trauma, óbito e morte encefálica.

### **Prevenção de dilemas éticos ao comunicar más notícias aos familiares**

Nesta categoria mostra as formas de prevenção de dilemas éticos ao comunicar más notícias, sendo importante o acolhimento e apoio do assistente social, demonstrar empatia e solidariedade no momento delicado vivenciado pelos familiares.

*Eu acho que tudo é acolhimento, né?. [...] **Quando você se coloca no lugar do outro você vai saber passar para ele uma informação que não vai ser agradável, mas que possa trazer a ele um conforto.** (P2) (grifo nosso)*

P2 mostra que é necessário acolhimento e colocar-se no lugar do outro. Dessa forma, ao transmitir a informação desagradável será possível a promoção de conforto.

*[...] a gente sempre buscar essa comunicação, fazer um **acolhimento também junto ao serviço social.** (P4) (grifo nosso)*

P4 relata sobre optar pela comunicação e realizar o acolhimento junto ao serviço social.

### **ANÁLISE NOMOTÉTICA**

Após a análise ideográfica iniciamos a análise nomotética, definida como a etapa em que o pesquisador irá remeter as ideias do individual para o geral, permitindo a análise mais aprofundada das divergências e convergências identificadas durante o primeiro momento da análise <sup>(4)</sup>. Destarte, concretizar a análise nomotética faz-se necessário entender e articular os relatos convergentes e divergentes, que poderão estar presentes nas categorias.

Os dilemas éticos vivenciados pelos profissionais de saúde na sala vermelha decorrem da



comunicação de óbito, principalmente quando se trata de morte encefálica, os familiares têm esperança de recuperação do seu ente, e, ao receber a notícia não compreenderem esse desfecho trágico (P1 e P3).

É relevante que os profissionais realizem comunicação apropriada para propagar aos familiares a respeito do falecimento de seu ente, promovendo o conforto e suporte emocional a essas pessoas.

Diante da inabilidade em comunicar a má notícia, faz-se necessário procurar suporte para melhor entendimento quanto ao momento da família (P3). Observamos a falta de preparo dos profissionais de saúde para comunicar as más notícias.

Para prevenir dilemas éticos deve-se realizar acolhimento, solicitar apoio do assistente social e colocar-se no lugar do outro (P2 e P4). Outra maneira de prevenir os dilemas éticos é assegurar o sigilo, limitando a situação do paciente à equipe responsável pelo atendimento.

#### **4. Considerações finais**

O estudo revelou que os contextos recorrentes de más notícias perpassam pelo óbito, trauma e morte encefálica, ocasionando sentimentos negativos aos familiares e equipe de saúde.

Os profissionais de saúde vivenciam dilemas éticos ao comunicar más notícias aos familiares, como forma de enfrentá-los procuram promover acolhimento, agir com empatia, solicitar apoio do serviço social, considerando que cada profissional pode contribuir mesmo que com abordagens diferentes.

Quanto às limitações do estudo, elencamos a dificuldade de realizar as entrevistas, visto a demanda e as atribuições dos profissionais de saúde.

Recomendamos que os profissionais de saúde sejam capacitados sobre a assistência acolhedora aos familiares, utilização de protocolos que norteiem a relevância da humanização na comunicação de más notícias, prevenindo complicações a partir dessa vertente, já que se trata de um processo doloroso físico-emocionalmente para todos os envolvidos.

#### **Referências**

1. Koch CL; Rosa AB; Bedin SC. Más notícias: significados atribuídos na prática assistencial neonatal/pediátrica. *Revista Bioética*. [Internet]. 7 ago. 2017 [Acesso 18 abr 2021]; 25(3): 577-84. DOI: 10.1590/1983-80422017253214.
2. Oliveira MAN; Rosa DOS. Conflitos e dilemas éticos: vivências de enfermeiras no centro cirúrgico. *Rev Baiana Enferm*. [Internet]. 31 mar. 2016 [Acesso 29 abr 2021]; 1(1): 344-55. DOI: 10.18471/rbe.v1i1.14237.
3. Freiburger MH; Carvalho D; Bonamigo EL. Comunicação de más notícias a pacientes na perspectiva de estudantes de medicina. *Revista Bioética*. [Internet]. Junho 2019 [Acesso 19 mar 2021]; 27(2): 318-325. DOI: 10.1590/1983-80422019272316.
4. Martins J; Bicudo MAV. *A pesquisa qualitativa em psicologia: fundamentos e recursos básicos*. 5ª ed. São Paulo: Centauro; 2005. 110 p.