

32º CONSELHO CONSULTIVO DO MINSA

13 - 15 Junho 2024
Luanda



A COMUNICAÇÃO EFICAZ DE MÁS NOTÍCIAS PROTOCOLO SPIKES

PAULO CAMPOS MD, PhD

1. SUMÁRIO

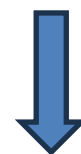


- Introdução
- Conceito de más notícias
- Comunicação verbal e a não verbal (gestual)
- Barreiras para a comunicação das más notícias
- Protocolo SPIKES
- Conclusões
- Bibliografia

2. INTRODUÇÃO

Como daria a má notícia?

Assim?



Assim?



Ou

3. INTRODUÇÃO

- Competências de comunicação eficazes são um elemento chave na relação médico-doente.
- Comunicar más-notícias é uma competência nuclear avançada e complexa exigida aos profissionais de saúde.
- Anunciar más notícias faz parte da rotina dos (as) profissionais de saúde, onde essa obrigação está inserida no exercício da profissão.

Doyle e O'Connel, 1996; Almanza-Muños e Holland, 1999; Vandekief, 2001



3. INTRODUÇÃO



- Anunciar más notícias inclui duas componentes:
 - Componente verbal – associada ao conteúdo da mensagem
 - Componente emocional – resposta às deixas emocionais de quem recebe a má notícia, o lidar com o stress e expectativas dos doentes e dos familiares.

Doyle e O'Connel, 1996; Almanza-Muños e Holland, 1999; Vandekief, 2001



4. CONCEITO DE MÁS NOTÍCIAS



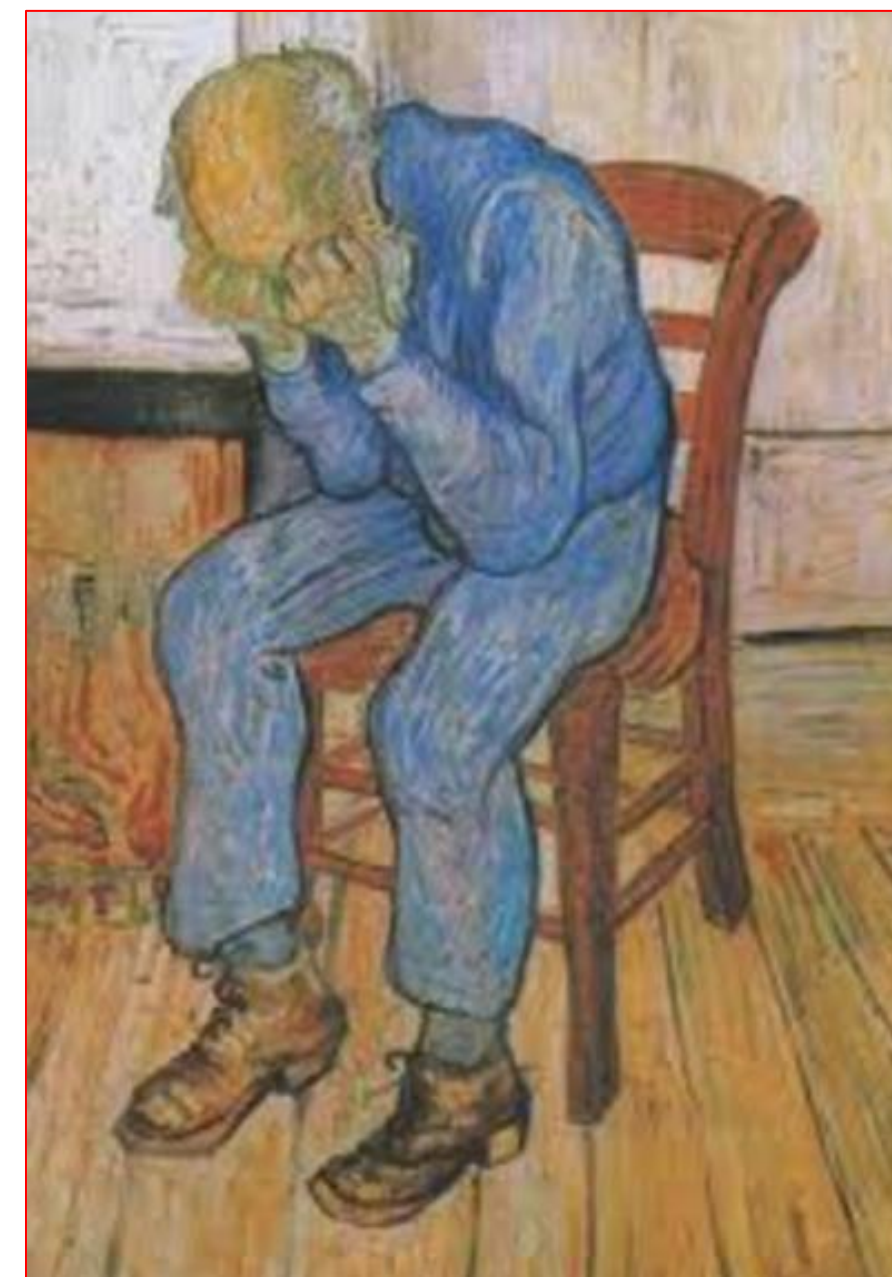
- Más notícias são a informação que modifica gravemente a perspectiva que a paciente tem sobre a sua vida futura, diante daquela situação de saúde delicada em que se encontra. (GAZZOLA 2020)
- Quem recebe informação traumática dificilmente esquece as circunstâncias da comunicação”.
- A comunicação de notícias difíceis deve ser baseada numa boa relação entre o profissional de saúde com o paciente seus familiares.



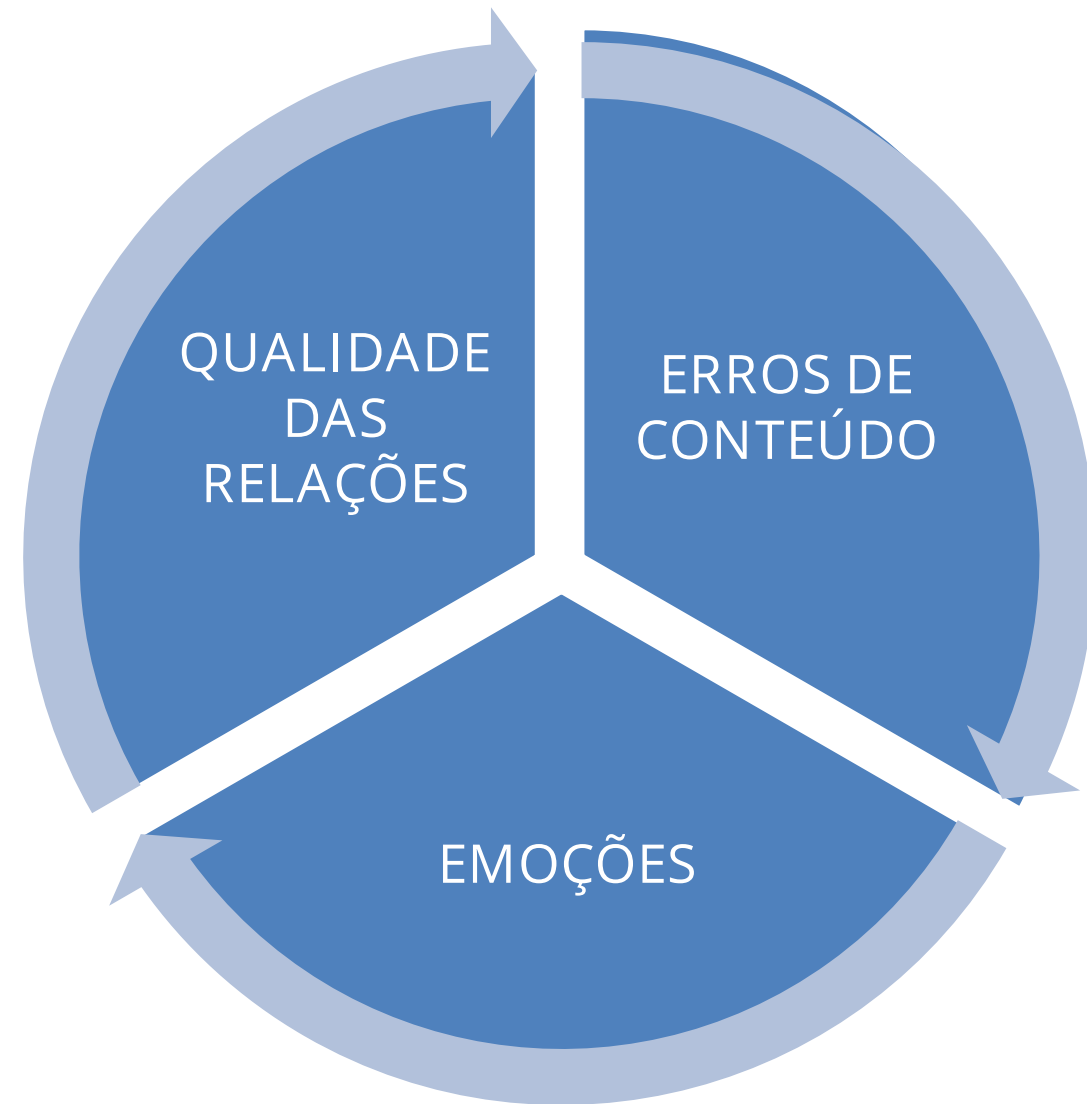
Dr. Robert BUCKMAN, Presidente da Associação Humanista do Canada

4. CONCEITO DE MÁS NOTÍCIAS

- Após receber a notícia difícil, o paciente e seus familiares apresentem sentimentos de:
 - angústia,
 - desespero e
 - tristeza,
- Esses sentimentos podem ser intensificados quando a notícia é transmitida de forma insolente e insensível.



5. BARREIRAS À COMUNICAÇÃO



➤ ERROS DE CONTEÚDO

- Dificuldade no acesso à informação pelo doente de forma clara e simples
- Jargão profissional e diferenças linguísticas
- Informação escassa ou muito pormenorizada
- Falta de tempo pra a comunicação

➤ EMOÇÕES

- Comportamento efusivo ou demasiado distante
- Voz monotónica
- Evitar o olhar ou acenar com a cabeça

➤ QUALIDADE DA RELAÇÃO

- Relação de paternalismo – perda de poder da doente nas tomadas de decisão

Felipe Coutinho- Oncologia Médica
Hospital Santo António- Porto 2013

5. BARREIRAS AO COMUNICAR AS MÁS NOTÍCIAS

- Stress na responsabilidade de dar a notícia
- Medo da emocional do doente
- Fraca confiança nas suas responsabilidades
- Incapacidade no follow-up
- Receio em retirar esperança ao dente
- Receio de não saber responder a todas as perguntas
- Tema “doença e morte” – experiências especiais e familiares
- Medo de ser culpado



6. PROTOCOLO SPIKES



Que é o Protocolo SPIKES?

- Ninguém se deve isentar de uma comunicação difícil.
- Todos devem aprender a fazê-la.
- Alguns protocolos foram criados para facilitar este tipo de comunicação
- O Protocolo SPIKES é um das mais utilizadas ferramentas em saúde.



6.1. PROTOCOLO SPIKES



Que é Protocolo SPIKES?

- O Protocolo SPIKES foi criado em princípio para facilitar a abordagem de assuntos delicados diante de pacientes com diagnóstico de cancro ou recidiva da doença.
- Depois, os seus princípios têm sido aplicados para outros cenários na prática médica.

**Comunicação
clínica na prática
do ginecologista
e obstetra**



6.2 PROTOCOLO SPIKES

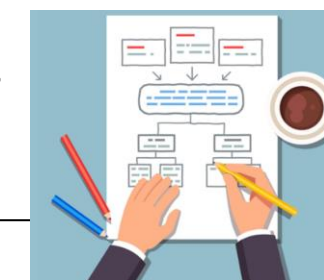


A palavra SPIKES é um acrônimo em inglês que sintetiza as seis etapas a serem observadas:

S	Setting up the interview	Planeando a entrevista
P	Perception	Avaliando a Percepção
I	Invitation:	Obtendo o Convite
K	Knowledge	Dando Conhecimento e Informação
E	Emotion:	Abordando Emoções
S	Strategy and Summary	Estratégia e Resumoo

6.3. PROTOCOLO SPIKES

ETAPA 1: S (setting up the interview): Planear/ensaiar a conversa.



- O profissional deve estruturar um plano de actuação.
- Escolha um local que possibilite máxima privacidade;
- Envolver pessoas importantes para o paciente.
- É o momento do perceber profissional para estudar quais são os aspectos psicológicos envolvidos em cada caso.
- Estabeleça uma ligação empática com a paciente
- Lide com as restrições do tempo e interrupções

➤ **Metodologia dos 5W2H**

- What = O que é que vou dizer?
- Why = Porquê vou dizer?
- Where = Onde vou dizer?
- When = Quando vou dizer?
- How = Como vou dizer?
- How much = Quanto vai custar?

6.4 PROTOCOLO SPIKES



ETAPA 2: P (Perception): Avaliar a percepção do paciente.

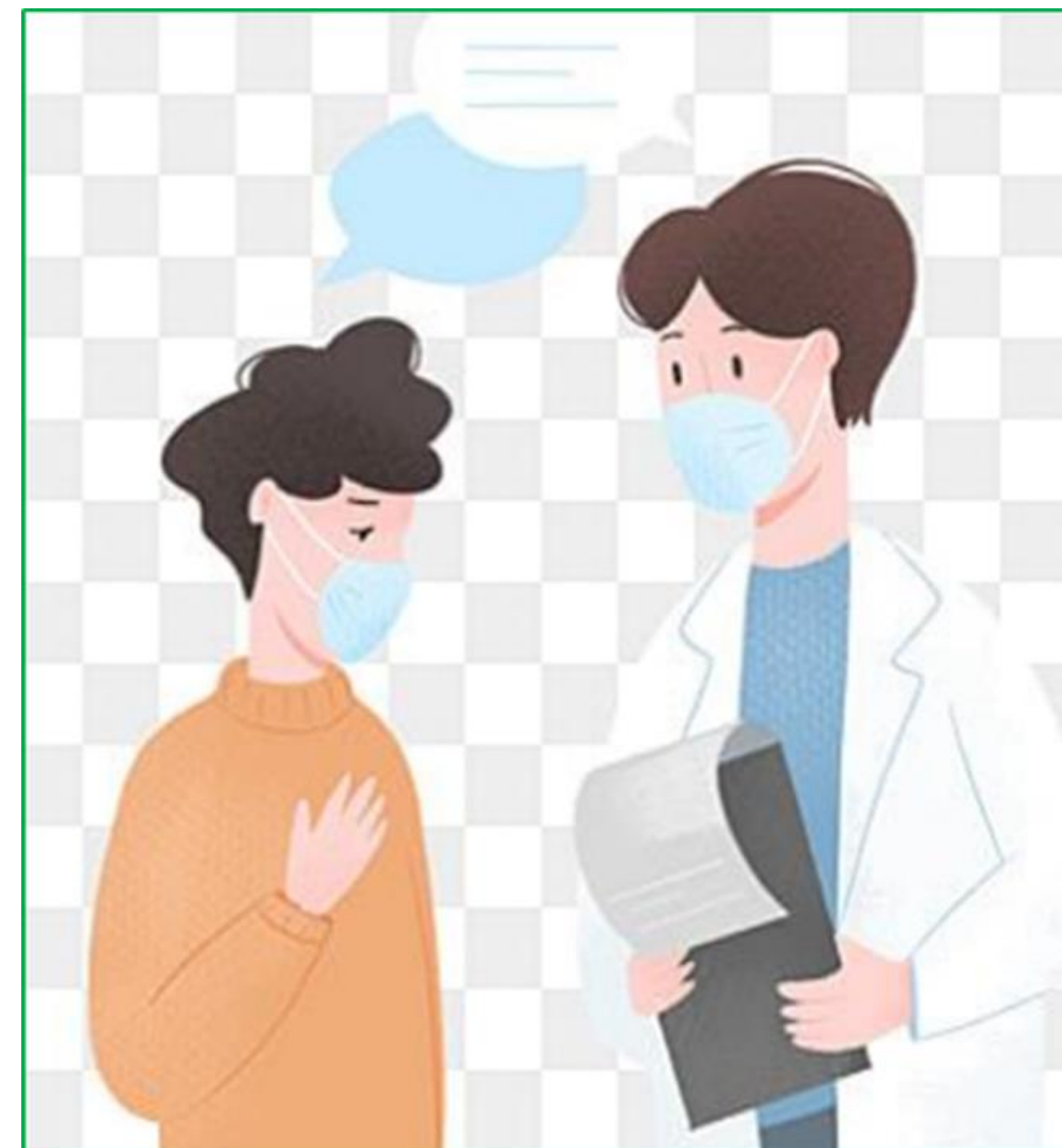
- Máxima: “Antes de contar pergunte”
- É o momento de perceber o quanto o paciente já conhece sobre o seu estado de saúde.
- Pergunte ao paciente o que já foi dito para ele sobre a sua condição e quais as suas expectativas,
- Assim, poderá julgar o momento certo de comunicar, corrigir informações erradas e moldar a má notícia.



6.5. PROTOCOLO SPIKES

ETAPA 3: I (Invitation): Obtendo o convite do paciente.

- Recebendo do paciente o convite para ser comunicado.
- Se o paciente não quer saber dos detalhes, ofereça-se para responder a qualquer pergunta mais tarde, quando quiser.
- Caso o paciente queira saber da sua situação, o profissional pode falar sobre a verdadeira condição do paciente.



6.6 PROTOCOLO SPIKES

ETAPA 4 : K (Knowledge): Dando Conhecimento e Informação ao Paciente

- Enfim, chegou o momento de transmitir a informação.
- Utilize um vocabulário que facilite a compreensão.
- Transmita as informações aos poucos e avalie o grau de entendimento do paciente



6.7. PROTOCOLO SPIKES



ETAPA 5: E (Emotions): Abordar as Emoções dos Pacientes com Respostas Afetivas

- É a emoção da paciente.
- A mesma pode apresentar uma reacção emocional forte como:
 - Choque,
 - Isolamento e
 - Dor.
- Ofereça seu apoio.



6.8 PROTOCOLO SPIKES



- ETAPA 6: S (Strategy e Summary): Estratégia e Resumo:

- É o momento de planejar e conduzir o que você tem disponível para a situação em que o seu paciente se encontra naquele momento.
- Não esqueça de dividir as responsabilidades de sua escolha junto ao mesmo e seus familiares



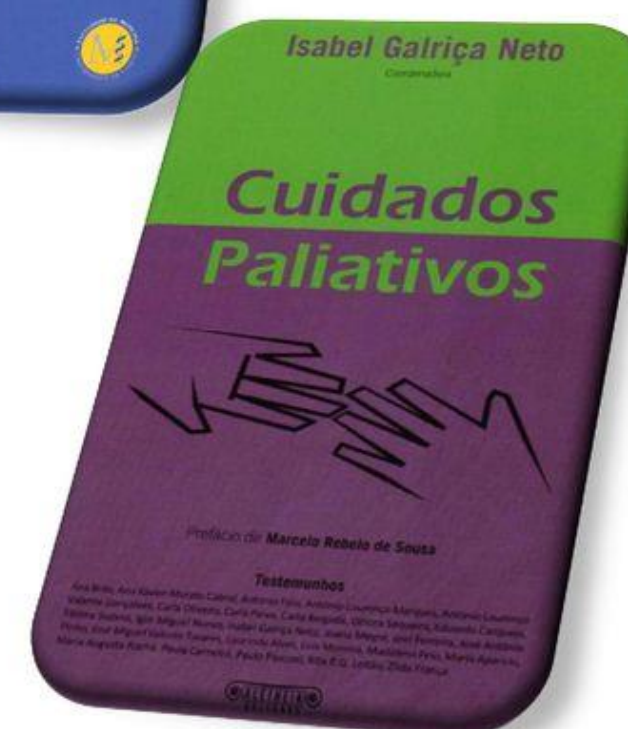
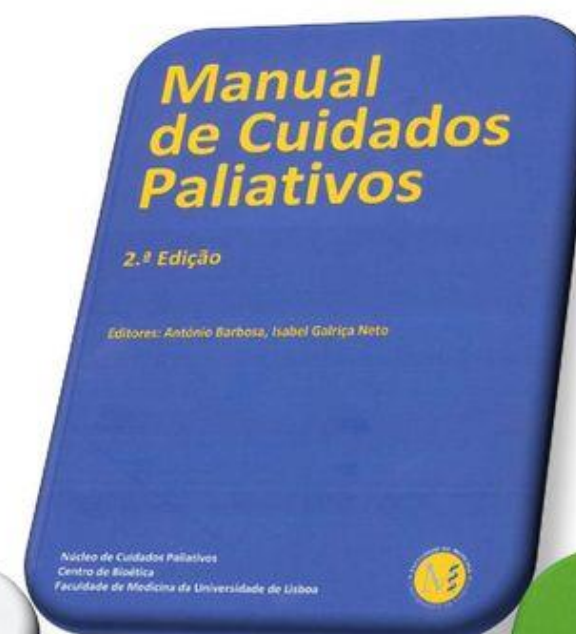
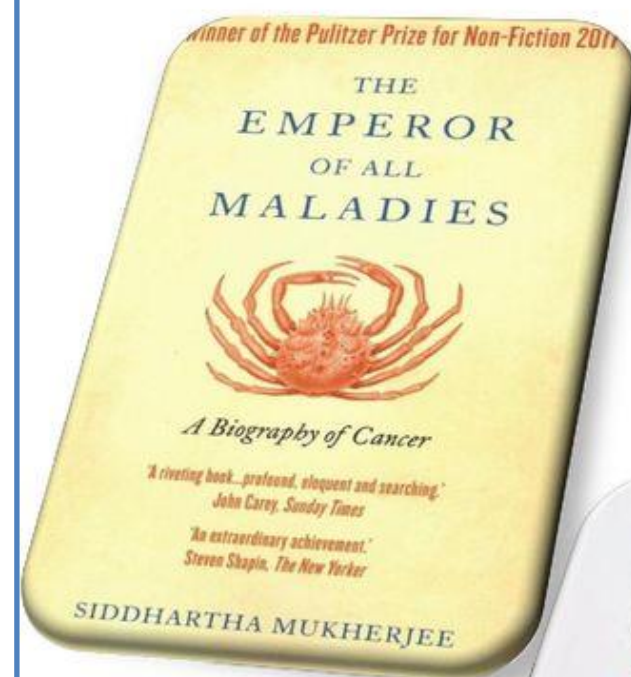
7. CONCLUSÕES



- A comunicação de más notícias é uma das tarefas mais difíceis na prática clínica dos profissionais de saúde e para qual não existe preparação consistente na formação acadêmica.
- A fim de diminuir o hiato existente entre a formação e a prática clínica, muitos autores têm publicado recomendações sobre as habilidades necessárias para uma boa comunicação.
- Recomendações essas que também podem compor parte dos programas estruturados de treinamento de profissionais de saúde para uma melhor comunicação com pacientes e familiares.
- A utilização de programas de treinamento que possam explicitar as recomendações apresentadas no presente artigo tem demonstrado bons resultados na formação de médicos.

7,1. SUGESTÕES DE LEITURA

Sugestões literárias



8. BIBLIOGRAFIA



Almanza-Muños MJJ, Holland CJ. La comunicación de las malas noticias en la relación medico paciente. III. Guía clínica práctica basada en evidencia 1999; 53(3): 220-224.

Chisholm CA, Pappas DJ, Sharp MC. Communication bad news. Obstet Gynecol 1997; 90 (4):637-639.

Doyle D, O'Connell S. Breaking bad news: starting palliative care. JR Soc Med 1996; 89(10):590-591. 62Rev. SBPH v.10 n.1 Rio de Janeiro jun. 2007

Espinosa M, González BM, Zamora P, Ordóñez A, Arranz P. Doctors also suffer when giving bad news to cancer patients. Support Care cancer 1996; 4(1):61-63.

Fallowfield L. Giving sad and bad news. Lancet 1993; 341:476-478.

Farber NJ, Urban SY, Collier VU, Weiner J, Polite RG, Davis EB, Boyer G. The good news about giving bad news Journal of General Internal Medicine 2002; 17(12):914-922.

Vaidya VU, Greenberg LW, Patel KM, Strauss LH, Pollack M. Teaching doctors how to break bad news: a 1-day workshop using standardized parents. American Medical Association 1999; 154 (4):419-422.

Vandekief GK. Breaking Bad News. American Family Physician 2001; 64:



Telemóvel: 923412961
paulocampos44@gmail.com