

COMUNICAÇÃO DE NOTÍCIAS DIFÍCEIS EM TEMPOS DE PANDEMIA – EXPERIÊNCIAS DE PACIENTES E DE PROFISSIONAIS DE SAÚDE

ANA OLIVIA ALBINO NICOLLETI¹, AGNES CRUVINEL²

1 Introdução

Um dos grandes desafios dos profissionais de saúde quanto à comunicação clínica, é o ato de comunicar notícias difíceis para seus pacientes e/ou familiares. A comunicação de notícias difíceis, ou de más notícias, foi definida por Baile et al em 2000 como toda comunicação informativa que afeta negativamente as perspectivas futuras do indivíduo (DEAN; WILLIS, 2016). Assim, o impacto das competências de comunicação dos médicos nos resultados clínicos tem sido um foco significativo de pesquisa e ligações claras foram demonstradas entre a eficácia clínica comunicação e satisfação do paciente, adesão, recordação, alívio dos sintomas e resultados fisiológicos dos cuidados (BACHMANN et al., 2021). Caso essa transmissão de notícias difíceis seja má executada, além da insatisfação do paciente, poderá influenciar o bem-estar dos pacientes – levando-os à depressão, ansiedade, insônia (WARRIER; PRADHAN, 2020), culpa, raiva, esgotamento e angústia (DEAN; WILLIS, 2016). No entanto, os pacientes não são o único grupo que suportam o fardo emocional das más notícias - essas também impactam os profissionais médicos (WARRIER; PRADHAN, 2020).

Desde o final de 2019, passamos a experienciar um novo cenário clínico que também começou a exigir dos diferentes profissionais de saúde preparo na condução e gerenciamento de comunicação de notícias difíceis: a pandemia pela Covid-19. Na cidade de Wuhan, na China, surgiu um novo tipo de coronavírus - o qual posteriormente passou a ser denominado de SARS-CoV-2-, agente causador da doença nomeada de Covid-19 (BCHETNIA et al., 2020). A evolução da doença ainda é um grande desafio mundial, elevando assustadoramente o número de óbitos e de internações em UTI (DOCEA et al., 2020). Por conta disso, os profissionais de saúde vivenciaram e ainda vivenciam situações de comunicação clínica estressantes e angustiantes com seus pacientes e/ou familiares, tornando-se necessário conhecer como estão buscando a melhor forma para praticar a comunicação de más notícias e como se reinventam diariamente para manter uma comunicação empática na relação

¹ Acadêmica de Medicina, Universidade Federal da Fronteira Sul, *campus Chapecó*, contato: ana.nicolleti@uffs.edu.br

² Doutora em Ciências, USP/Bauru, **Orientador(a)**.

profissional-paciente.

2 Objetivos

O presente projeto de pesquisa pretendeu analisar a percepção de profissionais de saúde com relação à prática de comunicação de notícias difíceis em tempos de pandemia e, também, analisar a percepção de pessoas que foram acometidas pela Covid-19 a respeito de suas experiências com o processo comunicativo. Espera-se, com os resultados, contribuir para o melhor entendimento dos desafios e preferências de profissionais de saúde e de pessoas acometidas pela Covid-19, além de contribuir na implementação de estratégias inovadoras para a prática de comunicação efetiva e humanizada no âmbito dos serviços de saúde.

3 Metodologia

A amostra do estudo foi por conveniência, não probabilística. Essa incluiu dois grupos: (G1) 7 profissionais de saúde que estejam atuando clinicamente durante o período de pandemia, com idade entre 21 e 60 anos, de ambos os sexos; e G2) 10 pessoas que foram acometidas pela Covid-19, com idade entre 21 e 70 anos, de ambos os sexos, e que necessitaram de assistência médica durante o processo de adoecimento. Os critérios de inclusão para o G1 foram: (1) profissionais de saúde atuantes nas áreas de medicina; e (2) profissionais de saúde que tiveram contato com o atendimento de pacientes com Covid-19. Tais critérios para o G2 consistiram em: pessoas que tiveram o diagnóstico de Covid-19 e que necessitaram de assistência médica durante o percurso da doença. Diferentemente, o critério de exclusão para o G1 foi o fato dos profissionais de saúde que não atuaram clinicamente durante o período de pandemia. Enquanto tal critério para o G2 exclui aquelas pessoas que tiveram sintomas clínicos, porém não tiveram confirmação através dos exames. O projeto de pesquisa foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos, Universidade Federal da Fronteira Sul, sob o CAAE 55484922.0.0000.5564.

Os pesquisadores entraram em contato com os participantes e fizeram o agendamento de um encontro via plataforma *on-line*. Após os esclarecimentos sobre a pesquisa e o Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) assinado, o pesquisador e o participante realizaram o agendamento para a coleta de dados. Esses foram coletados por meio de uma entrevista individual semiestruturada. Para o registro, as entrevistas foram gravadas, e, para posterior transcrição e análise do conteúdo. A entrevista abordou questões envolvendo tópicos de percepção do participante sobre os aspectos de comunicação clínica de notícias difíceis vivenciados durante o momento de adoecimento e de assistência em saúde em decorrência da Covid-19.

4 Resultados e Discussão

A realização da entrevista com pacientes acometidos pela Covid-19 envolveu 10 indivíduos - oito do sexo feminino e dois do sexo masculino-, com idade entre 22 anos e 45 anos - com média da idade de 31,7 anos. Essas informações estão compiladas em um total de 1 hora, 2 minutos e 1 segundo de gravação em áudio, dispostas em forma de diálogo através da transcrição. Através de análises percebeu-se as seguintes categorias temáticas: a) percepção acerca da comunicação médico-paciente; b) satisfações/insatisfações do paciente com relação à comunicação médico-paciente durante a Covid-19; c) sentimentos e emoções geradas pelo processo de comunicação médico-paciente durante a Covid-19; d) tecnologia como processo mediador a comunicação médico-paciente durante a Covid-19; e e) comunicação como fortaleza no processo de tratamento e recuperação.

Acerca da comunicação, sua importância foi descrita como característica merecedora de atenção. Tal relevância se justifica através da capacidade de propiciar entendimento, sentimento de confiança, acolhimento e transmissão de conhecimento. Essa percepção indicou uma potencialidade da área em ser abordada durante a formação médica. O processo comunicativo foi alvo de explanação acerca da satisfação e insatisfação envolvida no atendimento médico. Sendo assim, foi ressaltado positivamente quando incutido de atenção, explicação, tranquilidade e decisão conjunta de condutas. De maneira oposta, foram indicados os critérios de insatisfação com a comunicação estabelecida na consulta. Dentre eles estão a falta de comunicação em si, a falta de perguntas, explicações e orientações sobre o caso e o não estabelecimento de comunicação não verbal.

O sentimento mais presente quando se diz respeito à pandemia de Covid-19 foi o medo. Além disso, a preocupação surgiu em muitas falas. Por meio desses relatos, notou-se o quanto um processo de adoecimento afeta a condição psíquica dos indivíduos e isso deve constituir um foco de atenção durante o atendimento em saúde devido à influência exercida pelo profissional no processo de tranquilização e conscientização sobre a condição saúde/doença. A tecnologia manifestou-se como uma ferramenta incorporada ao atendimento dos pacientes durante a pandemia de Covid-19. Dessa forma, percebeu-se o impacto do uso de novas vias de comunicação e indica um novo alvo de estudo e pesquisa visando a utilização desses meios em prol da atenção, cuidado e resolutividade em saúde. Dentre os objetivos inerentes à comunicação efetiva e de qualidade encontra-se sua utilização como fortaleza e amparo dos pacientes que estão enfrentando momentos difíceis durante o processo de tratamento de determinada patologia.

A realização da entrevista com profissionais de saúde que atuaram durante a pandemia de Covid-19 envolveu 7 indivíduos - seis do sexo feminino e um do sexo masculino-, com idade entre 24 anos e 35 anos - com média da idade de 28 anos. Essas informações estão compiladas em um total de 51 minutos e 38 segundos de gravação em áudio, dispostas em forma de diálogo através da transcrição. Através de análises foi percebido as seguintes categorias temáticas: a) barreiras comunicativas presentes devido a pandemia de Covid-19; b) estratégias para tornar a comunicação efetiva durante a pandemia; c) sentimentos e emoções geradas pelo processo de comunicação médico-paciente durante a Covid-19; d) utilização de tecnologias durante o atendimento em saúde; e e) impacto da comunicação durante o cuidado em saúde.

A pandemia de Covid-19 propiciou diversas barreiras no que tange o processo comunicativo durante o atendimento médico. Dentre essas, os médicos entrevistados citaram a problemática de não visualizar a expressão dos pacientes, podendo essa experiência ser propiciada pelo uso da máscara. Também houveram relatos sobre a dificuldade de se realizar atendimento de indivíduos com hipoacusia já que o uso de máscara e a distância dificultava a propagação do som. Além disso, o uso da tecnologia também foi um propiciador de barreiras comunicativas. Tais explanações indicam o quão é necessário que os profissionais estejam atentos às particularidades que as situações de saúde apresentam -nesse caso em específico, a pandemia, com o intuito de fornecer um atendimento com propósito. Visando superar as barreiras que foram descritas anteriormente, os profissionais buscaram desenvolver estratégias para que a comunicação fosse efetiva e cumprisse seu objetivo durante o atendimento.

As relações humanas são permeadas por sentimentos e emoções, no âmbito da saúde essas manifestações também estão presentes e influenciam a comunicação médico-paciente. Os relatos demonstram a necessidade de adaptação do profissional diante a diversidade de reações demonstradas pelos pacientes, tendo que ser capaz de administrar de maneira positiva e acolhedora todos os cenários. A pandemia possibilitou a inclusão de meio digitais no atendimento em saúde, principalmente devido as condições de distanciamento social e isolamento que eram preconizados no controle da doença. Tal nova possibilidade trouxe pontos positivos e negativos ao atendimento em saúde e mostra-se passível de estudos para a garantia de uma efetividade em seu uso. A comunicação exerceu um grande impacto quando se trata do processo de cuidado em saúde, sendo possível observar diversos benefícios quando essa é feita de maneira eficaz e com qualidade.

5 Conclusão

A comunicação trata-se de um tópico de extrema relevância quando se aborda a relação médico-paciente, principalmente quando discorre acerca do fornecimento de informações que irão impactar na vida de um indivíduo. Nesse âmbito, a pandemia de Covid-19 foi responsável em alterar a maneira de ocorrência do processo comunicativo e conseqüentemente promover mudanças no cuidado em saúde, vide a complexidade da patologia e a necessidade de suporte médico. Através do relato de ambos os lados de tal vínculo interpessoal analisado nesse estudo, percebe-se a capacidade da comunicação gerar impactos negativos e positivos durante um atendimento, a influência que a forma de abordagem do profissional exerce sobre o processo de tratamento do paciente, a necessidade de adaptação profissional relacionada a demanda em saúde dos indivíduos e as inovações/desafios estabelecidos ao se incorporar tecnologias à prestação de serviços em saúde. Dessa forma, nota-se o quão significativa essa temática é para a prática médica e indica que tal recurso deve ser incorporado à educação médica, em busca da implementação de estratégias eficazes na promoção de uma comunicação provedora de melhorias no atendimento a ser ofertado à população.

Referências Bibliográficas

- BACHMANN, C. et al. Development and national consensus finding on patient-centred high stakes communication skills assessments for the Swiss Federal Licensing Examination in Medicine. *Patient Education and Counseling*, v. 104, n. 7, p. 1765–1772, jul. 2021.
- BCHETNIA, Mbarka et al. The outbreak of the novel severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 (SARS-CoV-2): A review of the current global status. *Journal of infection and public health*, 2020.
- DEAN, A.; WILLIS, S. The use of protocol in breaking bad news: evidence and ethos. *International Journal of Palliative Nursing*, v. 22, n. 6, p. 265–271, jun. 2016.
- DOCEA, Anca Oana et al. A new threat from an old enemy: Re-emergence of coronavirus. *International journal of molecular medicine*, v. 45, n. 6, p. 1631-1643, 2020.
- WARRIER, V.; PRADHAN, A. A Narrative Review of Interventions to Teach Medical Students How to Break Bad News. *Medical Science Educator*, v. 30, n. 3, p. 1299–1312, set. 2020.

Palavras-chave: Educação Médica; Comunicação em Saúde; Ensino de Comunicação na Formação Médica; Comunicação Clínica.

Nº de Registro no sistema Prisma: PES 2021-0328

Financiamento: UFFS