

## COMUNICAÇÃO DE MÁS NOTÍCIAS DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19

### *COMMUNICATION OF BAD NEWS DURING THE COVID-19 PANDEMIC*

**Ítalo Souza Ferreira**

Hospital Universitário Professor Alberto Antunes, Maceió-AL, Brasil

**Claudia Edlaine da Silva**

Hospital Universitário Professor Alberto Antunes, Maceió-AL, Brasil

**Erivanderson Ferreira Santos Silva**

Hospital Universitário Professor Alberto Antunes, Maceió-AL, Brasil

**Camila França de Lima**

Hospital Universitário Professor Alberto Antunes, Maceió-AL, Brasil

**Adriana Rêgo Lima Costa**

Hospital Universitário Professor Alberto Antunes, Maceió-AL, Brasil

**Renata de Carvalho Cavalcante**

Hospital Universitário Professor Alberto Antunes, Maceió-AL, Brasil

**Resumo:** Má notícia, definida como uma informação que carrega enorme carga emocional e tem grande potencial de mudar a vida e a perspectiva das pessoas que recebem essas notícias. Durante a pandemia, devido à elevada disseminação do vírus, a taxa de mortalidade variou de 2 a 15%, e um elevado número de casos, com a evolução rápida dos casos graves. Buscou-se analisar as estratégias utilizadas para comunicação de más notícias durante a pandemia. Estudo de revisão sistemática integrativa. Observados protocolos utilizados para comunicação de más notícias e adaptações para o cenário atual; e mudanças ocorridas durante a pandemia.

**Palavras-chave:** má notícia; comunicação; pandemia.

**Abstract:** Bad news, defined as information that carries a huge emotional charge and has great potential to change the lives and perspective of people who receive this news. During the pandemic, due to the high spread of the virus, the mortality rate ranged from 2 to 15%, and a high number of cases, with the rapid evolution of severe cases. We sought to analyze the strategies used to communicate bad news during the pandemic. Integrative systematic review study. Observed protocols used to communicate bad news and adaptations to the current scenario; and changes that occurred during the pandemic.

**Keywords:** bad news; communication; pandemic.

## 1 INTRODUÇÃO

É preciso partir primeiramente da compreensão do que seria uma má notícia, entendendo que transmitir essas notícias é considerado um processo complexo em qualquer situação, como por exemplo, quando é necessário informar sobre doenças crônicas ou incuráveis, sendo sempre uma

situação sensível. Uma má notícia, pode ser definida como uma informação que carrega enorme carga emocional e tem grande potencial de mudar a vida e a perspectiva das pessoas que recebem essas notícias. Estas pessoas que recebem uma má notícia dificilmente podem esquecer a forma como a receberam (TRAIBER; LAGO, 2012; CAMARGO *et al.*, 2019).

Conforme apontam Araujo e Leitão (2012), a comunicação entre o profissional de saúde e o paciente e/ou familiares, quando ocorre com qualidade, pode proporcionar o aumento da motivação e encorajamento para realização de perguntas, além de também proporcionar a redução de sintomas relacionados a ansiedade, e todas essas questões podem contribuir muito para a forma como esse paciente e seus familiares irão enfrentar o seu adoecimento/tratamento.

Na pandemia da COVID-19, com elevada disseminação do vírus, a taxa de mortalidade tem variado de 2 a 15%, e um elevado número de casos, com a evolução rápida dos casos graves, têm ocasionado um aumento acentuado das internações hospitalares, assim como a utilização dos recursos das unidades de terapia intensiva e do elevado número de mortes (FALCÃO *et al.*, 2021).

Sabendo-se que existem alguns protocolos que auxiliam na comunicação destas informações, buscou-se aqui investigar a partir da seguinte **questão disparadora**: Qual as repercussões que houveram no cenário da COVID-19 acerca da comunicação de más notícias? Com o **objetivo** de analisar as estratégias utilizadas para comunicação de más notícias durante a pandemia da COVID-19.

## 2 DESENVOLVIMENTO

Sendo um estudo de natureza básica, abordagem qualitativa, e exploratória. O presente resumo expandido é um estudo de revisão sistemática integrativa, ao qual permite que os pesquisadores construam uma síntese de trabalhos para a realização de uma gama muito ampla na abordagem metodológica referente às revisões, partindo da inclusão de estudos experimentais e não experimentais para uma compreensão maior acerca do fenômeno analisado (SOUZA; SILVA; CARVALHO, 2010).

Faz-se necessário que sejam percorridos algumas etapas distintas para sua realização metodológica: a primeira trata da identificação do tema e seleção da hipótese ou questão de pesquisa; a segunda do estabelecimento de critérios para inclusão e exclusão de estudos/amostragem ou busca na literatura; a terceira, definição das informações a serem extraídas dos estudos

selecionados/categorização dos estudos; na quarta temos a avaliação dos estudos incluídos na revisão integrativa; na penúltima etapa temos a interpretação dos resultados; e por fim chegamos a última etapa que trata da apresentação da revisão/síntese do conhecimento (SOUZA; SILVA; CARVALHO, 2010; BOTELHO; CUNHA; MACEDO, 2011).

Deste modo, a coleta de dados foi realizada através das bases de dados Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e PubMed, a partir da realização de cruzamento das palavras-chaves: “*Bad news*” “*Communication*” e “*Covid*” de acordo com formulários específicos para pesquisa em cada base, utilizando a combinação com o booleano AND, conforme apresenta **Tabela 01**.

Para a concretização da segunda etapa do estudo de revisão integrativa do que trata os critérios, foram acordados da seguinte forma, os critérios de inclusão: artigos disponibilizados na íntegra; gratuitamente; em inglês, português e espanhol; abordando a comunicação de más notícias dentro do cenário da COVID-19. E os critérios de exclusão: teses, dissertações, monografias, capítulos de livros, vídeos, cartas ao leitor, artigos duplicados, outras revisões integrativas, artigos com estudos clínicos inacabados, estudos apenas com dramatização dos cenários de comunicação de más notícias.

**Tabela 1. Processo de seleção dos artigos após leitura integral do estudo. Maceió - AL, 2021.**

<b>Palavras-Chaves</b>	<b>Bases de Dados</b>	<b>Artigos Encontrados</b>	<b>Artigos Excluídos</b>	<b>Amostra</b>
<b>Bad news AND Communication AND Covid</b>	BVS	22	15	07
	PubMed	18	16	02

Fonte: Elaborado pelos autores, 2021.

A partir da Tabela 1, podemos verificar que 15 estudos da plataforma da BVS foram excluídos por não se adequarem aos critérios propostos para a presente pesquisa sendo analisados 07 estudos, também encontrado número semelhante, de 16 artigos excluídos na PubMed, também por não se encaixarem nos critérios, principalmente por serem estudos duplicados, destes estudos foram analisadas apenas 02 pesquisas.

Iniciando a apresentação dos resultados obtidos através deste estudo, foram observados dois grandes grupos de temáticas nos estudos analisados. O primeiro grupo trata dos tipos de protocolos utilizados para comunicação de más notícias e as adaptações destes protocolos para o cenário da COVID-19; enquanto o segundo grupo trata acerca das mudanças ocorridas nos cenários de comunicação de notícias difíceis por causa da COVID-19.

Acerca do primeiro grupo citado acima, autores como Bayard, Aspiazu, Blanco (2021), Kayrouz *et al* (2021), Adeniyi e Kayembe (2021), Landa-Ramírez *et al* (2021), Belli (2021), destacaram em suas pesquisas o uso do Protocolo SPIKES (consiste em seis etapas: Cenário; Percepção; Convite ou Informação; Conhecimento; Empatia; Resumir ou Estratégias) como um dos mais recomendados (e inclusive frequentemente usado) para auxiliar os profissionais de saúde no momento da comunicação de alguma notícia difícil, em especial durante o período da pandemia, o uso para informar acerca do resultado para a testagem positiva para COVID-19.

Gonçalves Júnior *et al* (2020) e Vitto *et al* (2021), também mencionam o protocolo SPIKES, como um dos possíveis de uso, destacando e sugerindo adaptações frente ao seu uso em plataformas de mídias virtuais, tendo em vista a excepcionalidade que a situação pandêmica colocou para os profissionais que precisam comunicar tais notícias e respeitar medidas sanitárias, como o distanciamento social. Uma das adaptações sugerida por Vitto *et al* (2021), foi a adição da etapa de “preparação”, para ressaltar a importância que se deve ter para poder iniciar a comunicação de uma notícia ao qual muito provavelmente envolverá respostas emocionais por vezes intensas.

Todavia, também é preciso mencionar que existem outros protocolos aos quais citaram o uso, até mesmo em conjunto ou de forma combinada para possibilitar os ganhos durante a comunicação destas notícias difíceis, como observado nos estudos de Bayard, Aspiazu, Blanco (2021) e Belli (2021), que mencionam o protocolo ABCDE, EPICEE, e o de Bennett e Alison. Kayrouz *et al.*, (2021), sugerem a adaptação para o uso combinado da CFI (Entrevista de Formulação Cultural) com o protocolo SPIKES. Também existe o protocolo GRIEV\_ING - criado para notificações de morte súbita no campo das emergências médicas (LANDA-RAMÍREZ *et al*, 2021).

Ainda no que diz respeito às adaptações destes protocolos para o cenário da COVID-19, outras observações foram mencionadas por Belli (2021), que destacou o Protocolo SPIKES nas chamadas telefônicas, ao qual voz e palavras são os únicos recursos disponíveis. Dito isto, recomenda-se falar claramente e manter um tom de voz calmo, empático e caloroso durante a chamada, além de

identificar o local que o receptor está, e se este local é apropriado para o recebimento de tais notícias, se não, buscar acordar um novo horário mais oportuno.

Por fim, Hauk *et al* (2021), ressaltam a importância da rede de apoio profissional ser acionada, envolvendo a equipe (enfermeira, assistente social, capelão ou psicólogo) na comunicação, podendo ser ainda mais importante do que em tempos não pandêmicos. E quando se tratar dessa comunicação através de telemedicina, é importante ficar atento para gerenciar restrições de tempo e interrupções, visto que estão sujeitas a interferências, lapsos, atrasos e cortes nas comunicações, para que estes não interfiram negativamente no processo, como alertam Wolf, Waissengrin e Pelles (2020).

## CONCLUSÃO

Com base no presente estudo, foi possível obter alguns resultados interessantes, a começar pelo uso frequente do Protocolo SPIKES, que demonstra mais do que nunca, sua efetividade para o auxílio dos profissionais no momento de comunicar notícias difíceis. Além claro, de obter informações acerca das adaptações e novos arranjos que foram realizados tendo em vista a pandemia da COVID-19, que impossibilitou muitos modos de fazer habituais e exigiu nova adaptação para o cenário imposto por este vírus.

Ressalta-se ainda, que não se buscou e nem teria como aqui realizar uma discussão exaustiva acerca da temática, tendo em vista a complexidade do tema, e que não se trata de uma temática finalizada em si. Dito isto, estimula-se a realização de novas pesquisas futuras, para buscar atualizar e verificar as mudanças na temática aqui apresentada.

## REFERÊNCIAS

ADENIYI, O.V., KAYEMBE, D.K. Habilidades para comunicar o resultado da síndrome respiratória aguda grave do coronavírus-2 aos pacientes e / ou parentes. **South African Family Practice**, v. 63, n. 1, a5221. DOI: <https://doi.org/10.4102/safp.v63i1.5221>. Acesso em: 6 out. 2021.

ARAUJO, Janete; LEITÃO, Elizabeth Maria. A comunicação de más notícias: mentira piedosa ou sinceridade cuidadosa. **Revista Hospital Universitário Pedro Ernesto**, v. 11, n. 2, 2012. Disponível em: <<https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/revistahupe/article/view/8943>>. Acesso em: 7 de out. de 2021

BAYARD, Rodolfo Isidro Bosch; ASPIAZU, Miguel Angel Blanco; BLANCO, Ana Lidia Rodriguez. Cómo debemos comunicar malas noticias en tiempos de pandemia. **Revista Habanera**

de **Ciencias Médicas**, [S.l.], v. 20, n. 4, p. e3450, jun. 2021. ISSN 1729-519X. Disponível em: <<http://www.revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/3450/2917>>. Acesso em: 6 out. 2021

BELLI, Laura F. Recomendaciones para la comunicación de malas noticias por teléfono durante la pandemia por SARS-CoV-2. **Revista Panamericana de Salud Pública**, v. 44, p. e69, 2020. Disponível em: <<https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52157/v44e692020.pdf?sequence=3&isAllowed=y>>. Acesso em: 7 out. 2021.

BOTELHO, Louise Lira Roedel; DE ALMEIDA CUNHA, Cristiano Castro; MACEDO, Marcelo. O método da revisão integrativa nos estudos organizacionais. **Gestão e sociedade**, v. 5, n. 11, p. 121-136, 2011. Disponível em: <<https://www.gestaoesociedade.org/gestaoesociedade/article/view/1220/906>>. Acesso em: 6 out. 2021.

CAMARGO, Nicole Cavalari et al. Ensino de comunicação de más notícias: revisão sistemática. **Revista Bioética**, v. 27, p. 326-340, 2019. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/bioet/a/GmHzf35H3z8tHBnCr8dQNHF/?lang=pt&format=pdf>>. Acesso em: 7 out. 2021.

GONÇALVES JÚNIOR, J. *et al.* Mudanças na comunicação de más notícias no contexto do COVID-19: adaptações ao protocolo SPIKES no contexto da telemedicina. **Fronteiras em Psiquiatria**, v. 11, 2020. Disponível em: <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7732520/>>. Acesso em: 7 out. 2021.

HAUK, Helen *et al.* Breaking bad news to cancer patients in times of COVID-19. **Supportive Care in Cancer**, v. 29, n. 8, p. 1-4, 2021. Disponível em: <<https://link.springer.com/article/10.1007%2Fs00520-021-06167-z#citeas>>. Acesso em: 6 out. 2021.

KAYROUZ, Rony *et al.* A Review and Clinical Practice Guideline for Health Professionals Working With Indigenous and Culturally and Linguistically Diverse (CALD) Populations During COVID-19. **Frontiers in Public Health**, v. 9, 2021. Disponível em: <<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2021.584000/full>>. Acesso em: 6 out. 2021.

LANDA-RAMÍREZ, Edgar 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. Disponível em: <[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-11462021000100059](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-11462021000100059)>. Acesso em: 6 out. 2021.

SOUZA, M. T. de; SILVA, M. D. da; CARVALHO, R. de. Revisão integrativa: o que é e como fazer. **Einstein**, São Paulo, v. 8, n. 1, p. 102-106, mar. 2010. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.hp?script=sci\\_arttext&pid=S1679-45082010000100102&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.hp?script=sci_arttext&pid=S1679-45082010000100102&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 6 out. 2021.

TRAIBER, Cristiane; LAGO, Patrícia M. Comunicação de más notícias em pediatria. **Boletim Científico de Pediatria**, v. 1, n. 1, 2012. Disponível em:<[https://www.sprs.com.br/sprs2013/bancoimg/131210152030bcped\\_12\\_01\\_02.pdf](https://www.sprs.com.br/sprs2013/bancoimg/131210152030bcped_12_01_02.pdf)>. Acesso em: 7 out. 2021.

VITTO, Christina et al. Teaching Toolbox: Breaking Bad News with Virtual Technology in the Time of COVID. **Journal of Cancer Education**, v. 14, p. 1-4, 2021. Disponível em:<<https://link.springer.com/article/10.1007%2Fs13187-021-01975-7>>. Acesso em: 7 out. 2021.

WOLF, I., WAISSENGRIN, B., & PELLEES, S. Dando notícias ruins via telemedicina: um novo desafio em tempos de epidemia. **O oncologista**, v. 25 n. 6, 2020. Disponível em:<<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7288637/>>. Acesso em: 7 out. 2021.