

**UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO**  
**FACULDADE DE MEDICINA DE RIBEIRÃO PRETO**  
**CURSO DE GRADUAÇÃO EM MEDICINA**  
**Disciplina RCG0286 - Introdução à Comunicação com Paciente**

**Gabarito das questões referentes à atividade 9**

Questão 1 - Cite os passos básicos que devem ser seguidos pelo médico para a comunicação de más notícias. (DocCom33)

Preparação e Planejamento.

O que o paciente sabe.

O quanto o paciente quer saber.

Compartilhando informações.

Respondendo às emoções.

Planejamento e acompanhamento.

Questão 2 - Citar 5 maneiras de responder aos sentimentos dos pacientes que recebem más notícias, e apresentar um exemplo de cada. (DocCom33)

Algumas habilidades básicas que são úteis para responder a emoções fortes:

1-Reconhecer a emoção (exemplo: Eu vejo que isto é muito desconfortante; Você parece estar muito abalado com esta notícia).

2-Legitimizar (validar) a emoção. (exemplo: Qualquer pessoa em sua situação ficaria abalada ou aborrecida; Muitas pessoas ficariam com raiva nesta situação).

3-Explorar as emoções e certificar-se que você as tenha compreendido antes de tranquilizar o paciente (exemplo: Diga-me o que mais lhe incomoda; Diga-me o que mais o preocupa).

4- Demonstrar empatia (exemplo: Eu imagino que isto cause um abalo muito grande; Eu provavelmente me sentiria da mesma maneira).

5-Oferecer apoio e parceria (exemplo: Nós vamos trabalhar juntos neste processo; Há alguém que você quer que eu chame?).

Questão 3 - Citar e comentar 7 barreiras comuns ou "problemas potenciais" no fornecimento de más notícias. (DocCom33)

1-Autorreflexão do médico

Muitas vezes o(a) médico(a) não está habituado(a) a refletir, ou tem dificuldade em fazer isso. Para participar efetivamente nas conversas sobre más notícias, os médicos deveriam rever e explorar suas preocupações e sentimentos pessoais típicos destas situações. Algumas das suas preocupações e as suas próprias emoções podem ser obscuras, confusas ou serem minimizadas ou ignoradas pelo(a) profissional.

#### 2-Quando a família diz "não conte"

A maioria dos pacientes, eventualmente, quer saber seu diagnóstico, mas deve-se escutar atentamente à solicitação de uma família para não dar a informação. Avalie se o pedido faz sentido dentro do sistema familiar, cultura, ou valores do paciente, e responda em conformidade a eles.

#### 3-Quando a linguagem é uma barreira

Certifique-se que o paciente está entendendo tudo o que está sendo falado. No caso de pacientes estrangeiros, verifique se pode contar com um tradutor médico com experiência quando der más notícias a alguém que fala outra língua. Em geral, o mesmo protocolo de 6 passos pode ser seguido, mas, quando houver um tradutor, certifique-se de que ele(a) também compreenda cada estágio.

#### 4-Comunicação do prognóstico

Quando você discutir o prognóstico, dê um limite de tempo que a "média das pessoas" com essa condição iriam viver (horas a dias, dias a semanas, 3 a 6 meses, etc), e admita exceções. Considere também que muitos pacientes ficarão abaixo ou acima da média, Os médicos tendem a ser otimistas. Assim, tenha certeza de preparar os pacientes e as famílias para o fato de que o tempo pode ser mais curto do que o antecipado.

#### 5-Notificação de morte por telefone

A notificação sobre uma morte por telefone é um problema de comunicação desafiador, especialmente se você for um médico que dá cobertura a outros colegas, sem ter tido interações anteriores com a família. Prepare-se para a ligação, identifique quem deveria ser contatado e siga o protocolo dos 6 passos. (M6)

#### 6-O uso da expressão "Eu sinto muito"

“Eu sinto muito” é uma expressão empática de pesar, mas pode ser confundida com pena ou com uma desculpa, e pode muitas vezes desviar o foco do paciente e da família para o médico.

#### 7-O uso da expressão "Eu gostaria que as coisas tivessem ocorrido de outra forma..."

Os votos afirmados pelos clínicos são expressões fortes de empatia. Os médicos aliam-se aos pacientes e às famílias ao desejarem que as coisas fossem diferentes, e, simultaneamente, reconhecem o impacto emocional da perda.