



**CREMEB**  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DA BAHIA

## **VI Seminário Segurança do Paciente**



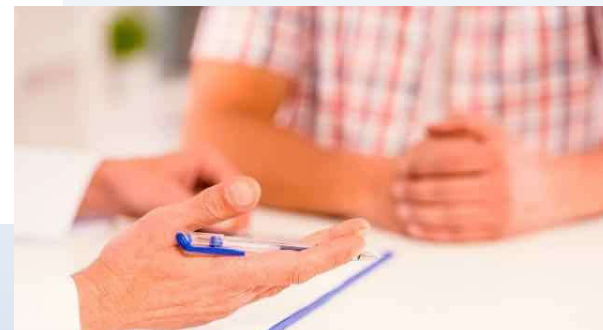
**O que é mais difícil na transmissão de  
más notícias? É a notícia?**

**Tatiana Maíta**

# Delivering bad news to patients

Kimberley R. Monden, PhD, Lonnie Gentry, MTh, and Thomas R. Cox, PsyD

*Proc (Bayl Univ Med Cent) 2016;29(1):101–102*



**50% dos indivíduos doentes receberam poucas explicações da Equipe de Saúde, em linguagem acessível, sobre a doença que tem.**

**95% dos pacientes desejam ser informados sobre seu estado de saúde.**

**87% destes querem saber com DETALHES**

**5% não desejam saber  
na verdade já sabem!**

**Leram entrelinhas ou souberam de maneira muito traumática.**

**70% dos que receberam informações consideraram a forma de transmissão inadequada**

**PERCEPÇÃO DE FAMILIARES E PACIENTES EM ASSISTÊNCIA DOMICILIAR SOBRE A TRANSMISSÃO DE MÁ NOTÍCIAS POR PROFISSIONAIS DE SAÚDE.**

MAÍTA, T\*; SECHLER, L\*; SOUZA, D.\*\* ; PEREIRA, L.\*\*\*; LIMA, M.\*\*\* ; BARRETO, M.\*\*\* ; LIMA, L.\*\*\*\*; GUEDES, E\*\*\*\*\* ; SELIGMANN, S. \*\*\*\*\*; MOTA, P. \*\*\*\*\*

Jun.2019

**85 entrevistados. 32 pacientes (38%), familiares de pacientes (62%)**

Há quanto tempo recebeu a má notícia		Em que serviço recebeu a má notícia	
0 a 06 meses	14%	Hospital	58%
06 meses a 01 ano	40%	Clínica/consultório	10%
> que 1 ano	46%	Home Care	32%

**Pior notícia já recebida**

- **42 (49%) diagnóstico de uma doença grave e incurável**
- **32 indivíduos (38%) mencionaram a necessidade de gastrostomia, traqueostomia, a necessidade do uso contínuo do ventilador mecânico, e a incapacidade funcional permanente como as piores notícias já recebidas.**
- **11 ( 13%) dos entrevistados mudanças no plano de assistência domiciliar incluindo desmames e mudanças na modalidade assistencial e a necessidade de internamento hospitalar**

# Qual foi o aspecto considerado como mais difícil ao receber uma má notícia?

## (o que é pior no processo de receber uma má notícia?)

- **31 (36%) dos entrevistados: o pior do processo de ser um receptor de uma má notícia estava na forma como o profissional de saúde transmitiu a informação**
- 25 (30%) dos participantes do estudo a notícia propriamente dita (o conteúdo da informação em si)
- 18 (21%) dos entrevistados a percepção de que sua vida iria mudar completamente após a má notícia foi o evento mais impactante nessa conversa
- 11 (13%) o próprio despreparo para receber uma má notícia ,foi o aspecto mais impactante desse contexto.

# How to Break Bad News

*A Guide for Health  
Care Professionals*

ROBERT BUCKMAN, M.D.

*with contributions by Yvonne Kason, M.D.*

**Importante conhecer uma  
metodologia: SPIKES**

**Processos seguros, fluxos definidos**

The importance of health professionals  
communication for patient safety

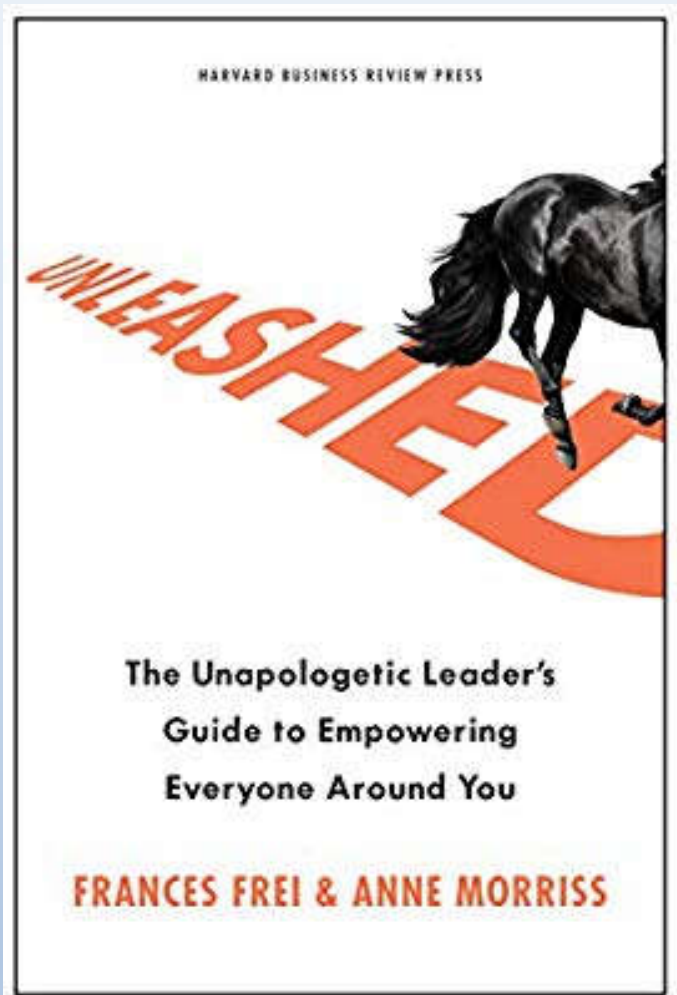
Hilaine Cristina Batistini, Camila Bianchini,

Nurse Care Open Access J. 2017;4(2):382-383

**Elementos da Comunicação**

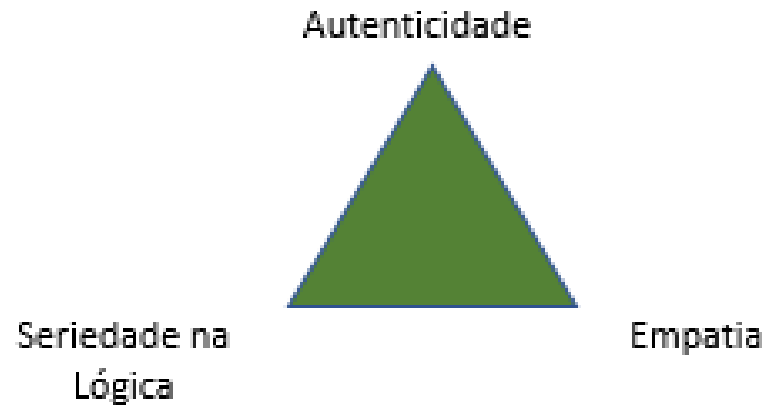
**Competências para boa Comunicação**

# Elementos da Comunicação Assertiva



Frances Frei, 2020 Gerencia de serviços da UPS Foundora e Diretora Sênior de Educação da Harvard Business School .

## A confiança!



## Os Estereótipos:

O que ama explicar bem tecnicamente ...

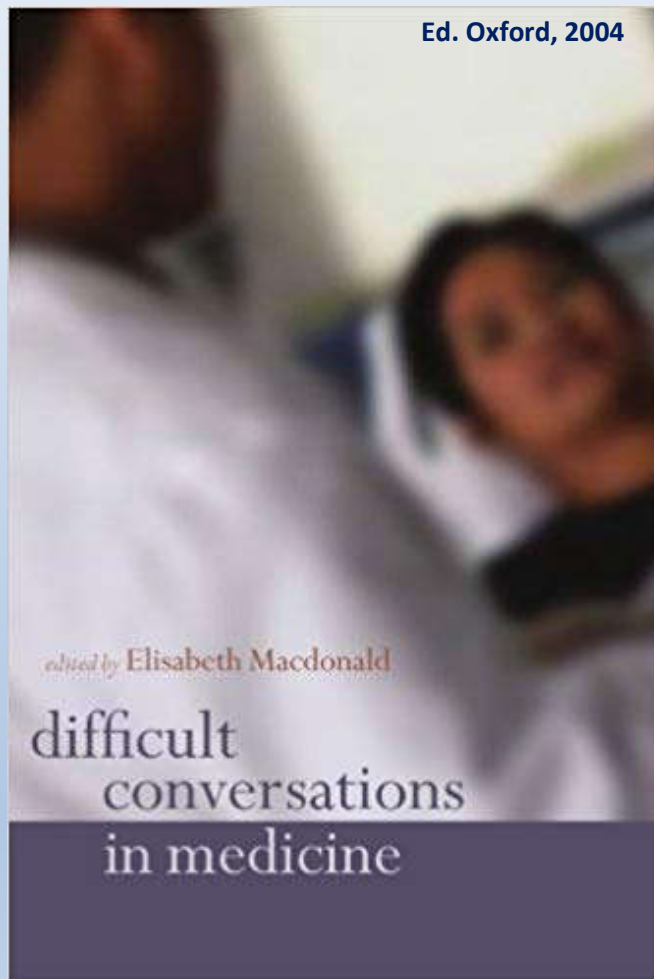
Tá tudo normal...

O que adora diminutivo...

O otimista...

# Elementos da Comunicação

## Durante a fala ...



In the past, many doctors have received no training in communication skills and have not been skilled at eliciting the full scope of a patient's agenda. Research indicates that physicians frequently choose a patient problem to explore rather than determining the patient's full spectrum of concerns (Marvel *et al.* 1999). This study shows that, although most physicians (75%) did enquire about patient concerns, these initial statements listing problems were only fully completed by the patient in 28% of interviews. Doctors tended to redirect the patient's opening statement after an average time lapse of 23 seconds. It is interesting, and in practical terms helpful, to note that those patients who were allowed to complete their statement about their list of concerns used a further 6 seconds on average only compared with those who were redirected before completing their list.

# Elementos da Comunicação

## A Escuta...



**Sempre vejo anuncio dos  
cursos de ORATORIA.  
Nunca vi anunciado curso  
de ESCUTATORIA. Todo  
mundo quer aprender a  
falar...  
Ninguém quer aprender a  
ouvir...**

**Rubem Alves**



Sendo dele, os pensamentos não são meus. São-me estranhos. Comida que é preciso digerir. Digerir leva tempo. É preciso tempo para entender o que o outro falou. Se falo logo a seguir são duas as possibilidades.

Primeira: "Fiquei em silêncio só por delicadeza. Na verdade, não ouvi o que você falou. Enquanto você falava eu pensava nas coisas que eu iria falar quando você terminasse sua (tola) fala. Falo como se você não tivesse falado.

Segunda: "Ouvi o que você falou. Mas isso que você falou como novidade eu já pensei há muito tempo. É coisa velha para mim. Tanto que nem preciso pensar sobre o que você falou."

Em ambos os casos estou chamando o outro de tolo. O que é pior que uma bofetada.





O que as pessoas mais desejam é alguém que as escute de maneira calma e tranquila. Em silêncio. Sem dar conselhos.

A gente ama não é a pessoa que fala bonito. É a pessoa que escuta bonito. A fala só é bonita quando ela nasce de uma longa e silenciosa escuta. É na escuta que o amor começa. É na não-escuta que ele termina.

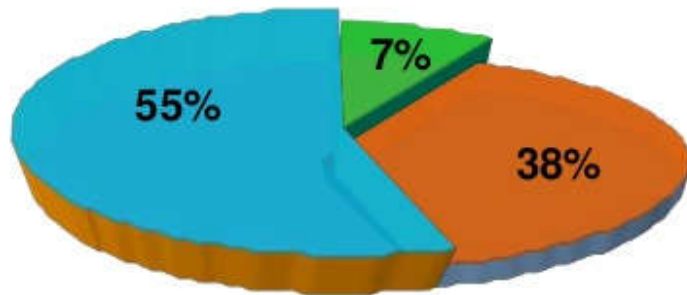
Esse é o absurdo segredo da escuta: é preciso não escutar o que se diz para se poder ouvir o que ficou não-dito.

**Rubem Alves**

# Elementos da Comunicação Assertiva

## Impacto da comunicação

Uma comunicação não só transmite **informação referencial**, mas também **relacional**.



Fonte: Albert Mehrabian (1981)  
Universidade da Califórnia - UCLA

### Componente verbal da Comunicação

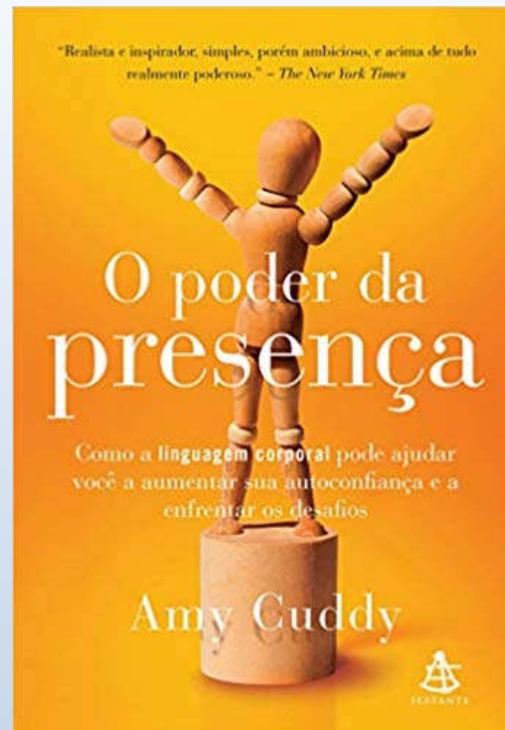
**Palavra falada 7%**

### Componentes não verbais da Comunicação:

**Paralinguagem 38%**

**Tacêsica, Proxêmica, Cinésica 55%**

# Não verbal...



## How your body language affects patient care

*Current Psychiatry*. 2017 July;16(7):41-42

By [Khushminder Chahal, MD](#)

## Patient Attitudes towards Physician Nonverbal Behaviors during Consultancy: Result from a Developing Country

Fahad Hanif Khan,<sup>1</sup> Raheela Hanif,<sup>2</sup> Rumina Tabassum,<sup>3</sup>  
Waris Qidwai,<sup>4</sup> and Kashmira Nanji<sup>4</sup>

Hindawi Publishing Corporation

Volume 2014, Article ID 473654, 6 pages

*Ouve-me,  
ouve o meu silêncio  
O que falo nunca é o que falo  
e sim outra coisa.  
Capta essa outra coisa  
de que na verdade falo  
Porque eu mesma não posso.*

(Clarice Lispector)

## Silences in palliative care-the primacy of human presence

Hospice & Palliative Medicine International Journal

2018;2(3):161–164.

# Competências para Comunicação

Você não é imune ao processo....

**Não existe neutralidade na maneira como nos comunicamos.**

**O que eu sinto com relação ao outro muda o meu jeito de estar, falar e me relacionar com ele**



Maria Julia Paes

# Competências para Comunicação

<b>Research Article</b> <b>iMedPub Journals</b> www.imedpub.com DOI: 10.4172/2472-1654.100148	<b>Journal of Healthcare Communications</b> ISSN 2472-1654	<b>2018</b> Vol.3 No.3:38
--	---	------------------------------

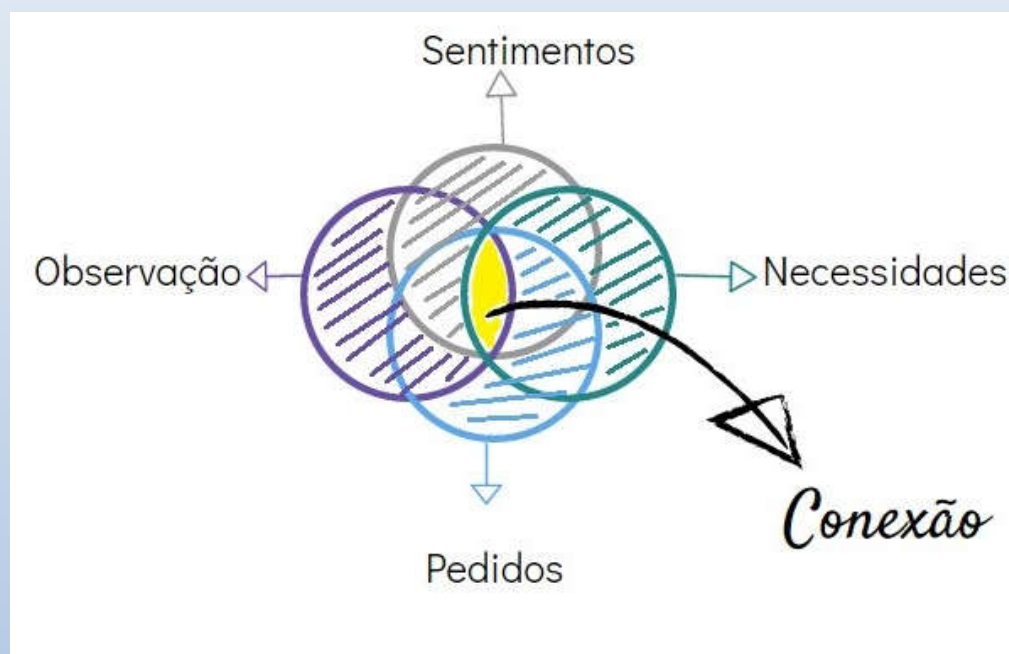
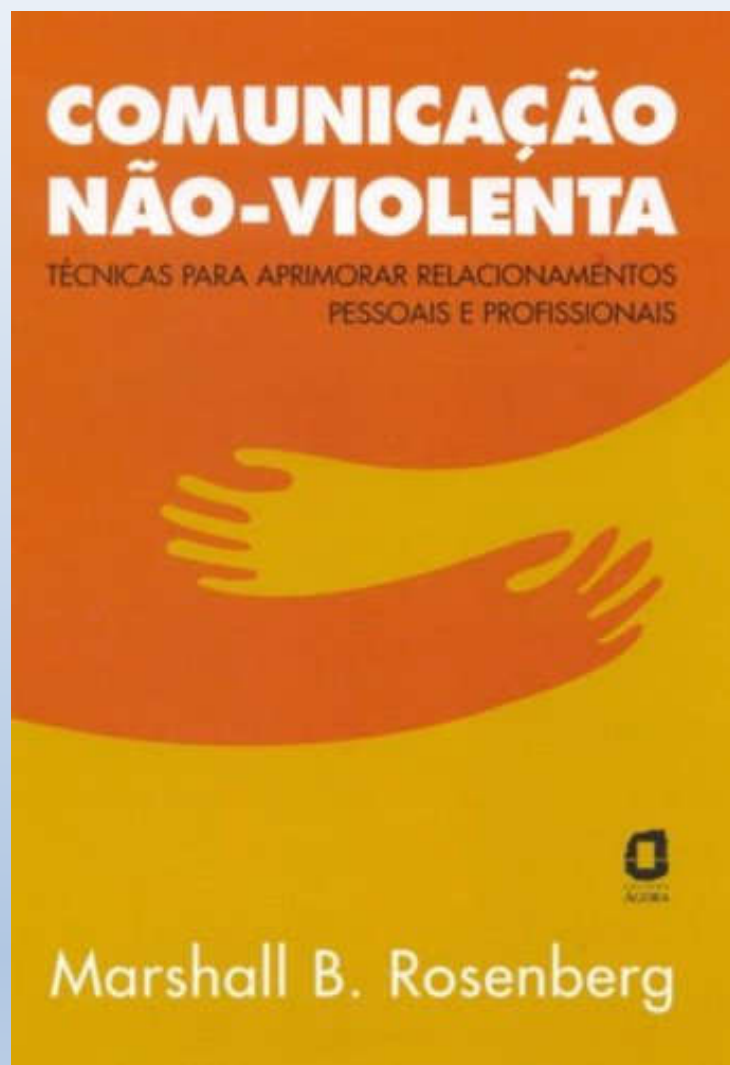
<b>Occupational Burnout of Health Care Professionals in Hospitals</b>	<b>Tachtsoglou K<sup>1</sup>, Lera M<sup>2</sup>, Iliadis Ch<sup>3</sup>, Frantzana A<sup>4</sup> and Kourkouta L<sup>4*</sup></b>
---	--

<i>Vol. 53 No. 6 June 2017</i>	<i>Journal of Pain and Symptom Management 1091</i>
--------------------------------	--

<b><i>Special Article</i></b>  <b>Addressing Palliative Care Clinician Burnout in Organizations: A Workforce Necessity, an Ethical Imperative</b>  Krista L. Harrison, PhD, Elizabeth Dzung, MD, PhD, MPH, Christine S. Ritchie, MD, MSPH, Tait D. Shanafelt, MD, Arif H. Kamal, MD, MHS, Janet H. Bull, MD, Jon C. Tilburt, MD, MPH, and Keith M. Swetz, MD, MA	 CrossMark
--	---







## PALAVRAS SÃO JANELAS (OU SÃO PAREDES)

*Sinto-me tão condenada por suas palavras,  
Tão julgada e dispensada.  
Antes de ir, preciso saber: Foi isso que você quis dizer?  
Antes que eu me levante em minha defesa,  
Antes que eu fale com mágoa ou medo,  
Antes que eu erga aquela muralha de palavras,  
Responda: eu realmente ouvi isso?  
Palavras são janelas ou são paredes.  
Elas nos condenam ou nos libertam.  
Quando eu falar e quando eu ouvir,  
Que a luz do amor brilhe através de mim.  
Há coisas que preciso dizer,  
Coisas que significam muito para mim.  
Se minhas palavras não forem claras,  
Você me ajudará a me libertar?  
Se pareci menosprezar você,  
Se você sentiu que não me importei,  
Tente escutar por entre as minhas palavras  
Os sentimentos que compartilhamos.*

RUTH BEBERMEYER



[tatianamaita@assistevida.com.br](mailto:tatianamaita@assistevida.com.br)