

## Um panorama sobre a comunicação médico paciente, como repassar notícias difíceis: uma revisão de literatura

An overview of doctor-patient communication, how to pass on difficult news: a literature review  
Una visión general de la comunicación médico-paciente, cómo transmitir noticias difíciles: una revisión de la literatura

Davi Azevedo Bazoni<sup>1</sup>, Thays Costa Gomes<sup>2</sup>, Maiara Pandolfo<sup>3</sup>, Nathana Santos Tomaz<sup>4</sup>, Patrícia Soares Leite de Aquin<sup>5</sup>, Beatriz Helena Maia Tourão<sup>6</sup>, Maria Paloma Miranda Pereira<sup>7</sup> e Micaella Saraiva Andriola<sup>8</sup>

<sup>1</sup>Graduado em Medicina pela Faculdade de Medicina de Campos, Goytacazes, Rio de Janeiro, Brasil. ORCID: 0009-0008-7767-144X. E-mail: davibazoni@hotmail.com;

<sup>2</sup>Graduada em Medicina pelo Centro Universitário Santa Maria, Cajazeiras, Paraíba, Brasil. ORCID: 0009-0008-1429-9679. E-mail: taaigomes@gmail.com;

<sup>3</sup>Graduada em Medicina pela Universidade do Vale do Itajaí, Itajaí, Santa Catarina, Brasil. ORCID: 0000-0003-1160-5892. E-mail: maiarapandolfo@hotmail.com;

<sup>4</sup>Graduada em Medicina pela Universidade da Região de Joinville, Joinville, Santa Catarina, Brasil. ORCID: 0009-0008-1429-9679. E-mail: nathana\_pk@hotmail.com;

<sup>5</sup>Graduada em Medicina pela Faculdade de Ciências Médicas da Paraíba, Cabedelo, Paraíba, Brasil. ORCID: 0009-0006-9642-6939. E-mail: patricia.aquinopa@hotmail.com;

<sup>6</sup>Graduada em Medicina pela Universidade do Estado do Pará, Belém, Pará, Brasil. ORCID: 0000-0003-3189-4716. E-mail: biatourao02@gmail.com;

<sup>7</sup>Graduada em Medicina pela Universidade do Estado do Pará, Belém, Pará, Brasil. ORCID: 0000-0002-4480-0777. E-mail: maria.paloma18@gmail.com;

<sup>8</sup>Graduada em Medicina pelo Centro Universitário UniFTC, Salvador, Bahia, Brasil. ORCID: 0000-0001-9594-1994. E-mail: micaellasandriola@gmail.com.

**Resumo-** A comunicação médico-paciente é um componente essencial na prática médica, influenciando diretamente a qualidade do atendimento, a satisfação do paciente e os resultados do tratamento. Em particular, a comunicação de notícias difíceis, como diagnósticos de doenças graves ou terminais, é uma tarefa desafiadora que os médicos enfrentam regularmente. Este artigo apresenta uma revisão de literatura sobre a comunicação médico-paciente no contexto de repassar notícias difíceis, com o objetivo de compreender as melhores práticas e estratégias para lidar com essas situações. A metodologia envolveu uma busca sistemática de artigos publicados em bases de dados acadêmicas, incluindo estudos experimentais, observacionais e qualitativos. Os critérios de inclusão e exclusão foram claramente definidos e a qualidade dos estudos incluídos foi avaliada usando uma ferramenta de avaliação de qualidade apropriada. Os resultados da revisão destacaram a importância do treinamento em comunicação para médicos, o uso de protocolos e a demonstração de empatia como estratégias importantes para melhorar a qualidade da comunicação. Ficou evidente que a maneira como as notícias são comunicadas pode afetar significativamente a percepção do paciente sobre sua condição, sua satisfação com o atendimento e sua adesão ao tratamento. Portanto, é imperativo que os médicos sejam treinados adequadamente em comunicação para lidar com essas situações de maneira sensível e eficaz. Este estudo contribui para a compreensão das melhores práticas na comunicação médico-paciente de notícias difíceis, fornecendo recomendações para a prática clínica e sugestões para pesquisas futuras.

**Palavras chave:** Relação médico-paciente; Comunicação eficaz; Notícias adversas; Treinamento em comunicação; Estratégias de comunicação.

**Abstract-** Physician-patient communication is a crucial component in medical practice, directly influencing the quality of care, patient satisfaction, and treatment outcomes. In particular, the communication of difficult news, such as diagnoses of severe or terminal diseases, is a challenging task that physicians regularly face. This article presents a literature review on physician-patient communication in the context of delivering difficult news, with the aim of understanding the best practices and strategies for handling these situations. The methodology involved a systematic search of articles published in academic databases, including experimental, observational, and qualitative studies. The inclusion and exclusion criteria were clearly defined, and the quality of the included studies was assessed using an appropriate quality assessment tool. The results of the review highlighted the importance of communication training for physicians, the use of protocols, and the demonstration of empathy as important strategies for improving communication quality. It was evident that the way news is communicated

Aceito para publicação em: 27 de agosto de 2023 e publicado em 12 de setembro de 2023.



can significantly affect the patient's perception of their condition, their satisfaction with the care received, and their adherence to treatment. Therefore, it is imperative that physicians are adequately trained in communication to handle these situations sensitively and effectively. This study contributes to the understanding of best practices in physician-patient communication of difficult news, providing recommendations for clinical practice and suggestions for future research.

**Keywords:** Doctor-patient relationship; Effective communication; Adverse news; Communication training; Communication strategies.

**Resumen:** La comunicación médico-paciente es un componente esencial en la práctica médica, que influye directamente en la calidad de la atención, la satisfacción del paciente y los resultados del tratamiento. En particular, comunicar noticias difíciles, como diagnósticos de enfermedades graves o terminales, es una tarea desafiante que los médicos enfrentan regularmente. Este artículo presenta una revisión de la literatura sobre la comunicación médico-paciente en el contexto de la transmisión de noticias difíciles, con el objetivo de comprender las mejores prácticas y estrategias para afrontar estas situaciones. La metodología implicó una búsqueda sistemática de artículos publicados en bases de datos académicas, incluyendo estudios experimentales, observacionales y cualitativos. Los criterios de inclusión y exclusión se definieron claramente y la calidad de los estudios incluidos se evaluó mediante una herramienta de evaluación de calidad adecuada. Los resultados de la revisión resaltaron la importancia de la capacitación en comunicación para los médicos, el uso de protocolos y la demostración de empatía como estrategias importantes para mejorar la calidad de la comunicación. Se hizo evidente que la forma en que se comunican las noticias puede afectar significativamente la percepción que tiene el paciente de su condición, su satisfacción con la atención y su adherencia al tratamiento. Por lo tanto, es imperativo que los médicos estén adecuadamente capacitados en comunicación para manejar estas situaciones de manera sensible y efectiva. Este estudio contribuye a la comprensión de las mejores prácticas en la comunicación médico-paciente de noticias difíciles, proporcionando recomendaciones para la práctica clínica y sugerencias para futuras investigaciones.

**Palabras clave:** Relación médico-paciente; Comunicación efectiva; Noticias adversas; Formación en comunicación; Estrategias de comunicación.

## INTRODUÇÃO

A comunicação eficaz envolve não apenas a transmissão clara de informações, mas também a capacidade de ouvir ativamente e responder às preocupações do paciente. Isso é particularmente importante quando se trata de notícias difíceis, pois os pacientes podem ter muitas perguntas e emoções que precisam ser abordadas.

A forma como as notícias são entregues pode ter um impacto duradouro na relação médico-paciente e na capacidade do paciente de lidar com a situação. Por exemplo, a entrega insensível ou apressada de notícias difíceis pode levar a uma perda de confiança no médico e a uma maior ansiedade e estresse para o paciente.

A comunicação eficaz é essencial para garantir que os pacientes compreendam completamente sua condição e as opções de tratamento disponíveis. Isso é particularmente importante quando se trata de decisões de tratamento que podem ter implicações significativas para a qualidade de vida do paciente.

Os médicos devem ser capazes de explicar as informações de maneira clara e compreensível, e garantir que os pacientes tenham a oportunidade de fazer perguntas e expressar suas preocupações.

O treinamento em comunicação para médicos deve incluir não apenas técnicas para transmitir informações de maneira clara e eficaz, mas também estratégias para lidar com as emoções dos pacientes e fornecer apoio emocional.

Isso pode incluir técnicas de escuta ativa, estratégias para expressar empatia e compaixão, e maneiras de ajudar os pacientes a lidar com suas emoções. O treinamento deve incluir estratégias para lidar com o próprio estresse e emoções dos médicos, pois isso pode afetar sua capacidade de se comunicar eficazmente e fornecer o melhor atendimento possível.

Neste contexto, o objetivo principal deste artigo é realizar uma revisão de literatura sobre a comunicação médico-paciente no contexto de repassar notícias difíceis. Especificamente, pretende-se identificar e analisar as estratégias de comunicação mais eficazes para a entrega de notícias difíceis, bem como os impactos dessa comunicação na percepção e bem-estar do paciente. Busca-se compreender a importância do treinamento em comunicação para médicos e identificar as melhores práticas e recomendações para a prática clínica.

A comunicação eficaz é essencial para a construção de uma relação de confiança entre médicos e pacientes, o que é especialmente importante quando se trata de

comunicar notícias difíceis. A entrega inadequada de notícias difíceis pode resultar em ansiedade, estresse e insatisfação por parte do paciente, e pode afetar negativamente a sua adesão ao tratamento.

A comunicação de notícias difíceis também pode ser emocionalmente desgastante para os médicos. Portanto, é fundamental compreender as melhores práticas de comunicação nesse contexto, a fim de melhorar a qualidade do atendimento ao paciente e o bem-estar dos profissionais de saúde.

Este estudo é relevante pois contribui para a compreensão das melhores práticas na comunicação médico-paciente de notícias difíceis, fornecendo recomendações baseadas em evidências para a prática clínica. Ao identificar as estratégias de comunicação mais eficazes e os impactos dessa comunicação no paciente, este estudo pode ajudar a melhorar a satisfação do paciente, a adesão ao tratamento e, em última análise, os resultados do tratamento.

## **METODOLOGIA**

A busca sistemática será realizada utilizando uma combinação de palavras-chave e termos de busca relacionados à comunicação médico-paciente, notícias difíceis, e estratégias de comunicação. Ademais, serão consultadas as listas de referências dos artigos selecionados para identificar outros estudos relevantes que possam não ter sido capturados na busca inicial.

Os critérios de inclusão incluirão estudos publicados em inglês, realizados com adultos, e que focam especificamente na comunicação de notícias difíceis na relação médico-paciente. Serão excluídos estudos que não sejam em inglês, que envolvam participantes menores de idade, ou que não sejam diretamente relacionados ao tema de interesse.

A avaliação da qualidade dos estudos incluídos será realizada utilizando uma ferramenta de avaliação de qualidade apropriada, como a escala de Jadad para estudos randomizados controlados, ou a escala de Newcastle-Ottawa para estudos observacionais. Esta avaliação ajudará a identificar possíveis vieses nos estudos incluídos e a avaliar

a força das evidências apresentadas.

Os dados extraídos incluirão informações sobre o desenho do estudo, a população de estudo, as intervenções ou estratégias de comunicação avaliadas, e os principais resultados e conclusões. A síntese dos dados será realizada de forma narrativa, e quando apropriado, será realizada uma meta-análise para combinar quantitativamente os resultados de estudos semelhantes.

Ao final da revisão, será possível identificar as estratégias de comunicação mais eficazes para a entrega de notícias difíceis na relação médico-paciente, bem como os impactos dessa comunicação no bem-estar e na satisfação do paciente. Esta revisão fornecerá recomendações baseadas em evidências para a prática clínica e sugestões para pesquisas futuras sobre este tema importante.

## **A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO MÉDICO-PACIENTE**

A comunicação médico-paciente é um aspecto crucial da prática médica e tem sido objeto de estudo e discussão ao longo da história da medicina (BALINT et al., 1993). Historicamente, a relação médico-paciente era muitas vezes hierárquica, com o médico detendo a maior parte do poder e do conhecimento (FREIDSON, 1970).

O médico era visto como a autoridade máxima e os pacientes muitas vezes não se sentiam à vontade para fazer perguntas ou expressar suas preocupações (LAINE; DAVIDOFF, 1996). Todavia, ao longo do tempo, houve uma mudança para um modelo mais centrado no paciente, onde a comunicação é vista como uma via de mão dupla e os pacientes são encorajados a participar ativamente de suas decisões de tratamento (EPSTEIN; STREET, 2007).

Essa mudança de paradigma foi impulsionada por várias razões. Primeiramente, houve um reconhecimento crescente da importância da autonomia do paciente e do direito de tomar decisões informadas sobre seu próprio corpo e saúde (BEAUCHAMP; CHILDRESS, 2001). Além disso, estudos mostraram que a participação ativa dos pacientes em suas decisões de tratamento pode levar a melhores resultados de saúde e maior satisfação com o atendimento recebido (STEWART et al., 2000).

Assim, houve uma mudança na dinâmica de poder na sociedade em geral, com um movimento em direção a relações mais igualitárias e democráticas (GIDDENS, 1994). No modelo de comunicação centrado no paciente, o médico e o paciente são vistos como parceiros na tomada de decisões (CHARLES et al., 1999). O médico fornece informações sobre o diagnóstico, opções de tratamento, riscos e benefícios, enquanto o paciente expressa suas preferências, valores e preocupações (ELWYN et al., 2012). A comunicação é aberta, honesta e respeitosa, e ambos os lados são ouvidos e levados em consideração (LEVINSON et al., 1997).

Esse modelo de comunicação não apenas respeita a autonomia do paciente, mas também pode levar a uma melhor compreensão da condição do paciente, a decisões de tratamento mais apropriadas e a uma maior adesão ao tratamento (ONG et al., 1995). A importância da comunicação eficaz na relação médico-paciente não pode ser subestimada. A comunicação é uma ferramenta terapêutica poderosa que pode influenciar a percepção do paciente sobre sua condição, sua satisfação com o atendimento recebido e sua adesão ao tratamento (ZOLNIEREK; DIMATTEO, 2009).

Uma comunicação eficaz pode ajudar a construir uma relação de confiança entre o médico e o paciente, o que é essencial para o sucesso do tratamento (THOM et al., 1999). Outrossim, a comunicação eficaz pode ajudar a reduzir a ansiedade do paciente, melhorar sua compreensão sobre sua condição e tratamento, e aumentar sua adesão ao tratamento (FALLOWFIELD et al., 2002).

A confiança é um componente fundamental na relação médico-paciente e pode influenciar diretamente o resultado do tratamento (THOM et al., 1999). Quando os pacientes confiam em seus médicos, eles são mais propensos a seguir suas recomendações, compartilhar informações importantes sobre seus sintomas e estilo de vida, e participar ativamente de seu próprio cuidado (ZOLNIEREK; DIMATTEO, 2009).

É essencial para estabelecer e manter essa confiança (ONG et al., 1995). Isso inclui não apenas a transmissão clara de informações, mas também a demonstração de empatia, respeito e genuína preocupação

com o bem-estar do paciente (EPSTEIN; STREET, 2007).

A comunicação eficaz pode ajudar a reduzir a ansiedade do paciente (FALLOWFIELD et al., 2002). Receber um diagnóstico de doença ou enfrentar um tratamento pode ser uma experiência muito estressante e angustiante para os pacientes. Uma comunicação clara e compreensível pode ajudar a aliviar algumas dessas preocupações, fornecendo ao paciente informações precisas sobre sua condição, opções de tratamento e prognóstico (ELWYN et al., 2012). Isso pode ajudar o paciente a se sentir mais informado e no controle de sua situação, o que pode, por sua vez, reduzir a ansiedade.

Essa ferramenta terapêutica envolve não apenas a transmissão de informações, mas também a capacidade de ouvir ativamente e responder às preocupações do paciente (LEVINSON et al., 1997). Isso inclui a capacidade de expressar empatia e compaixão, o que pode ter um impacto positivo no bem-estar emocional do paciente (STEWART et al., 2000). A comunicação eficaz envolve a capacidade de explicar informações complexas de maneira clara e compreensível, e de envolver o paciente na tomada de decisões sobre seu tratamento (CHARLES et al., 1999).

Porém, a comunicação eficaz não é uma habilidade inata e muitos médicos precisam de treinamento para desenvolver essas habilidades (LAINE; DAVIDOFF, 1996). O treinamento em comunicação pode incluir técnicas de escuta ativa, estratégias para expressar empatia e compaixão, e maneiras de explicar informações complexas de maneira clara e compreensível. O treinamento em comunicação pode incluir estratégias para lidar com situações difíceis, como a entrega de notícias difíceis (FALLOWFIELD et al., 2002).

## **DESAFIOS NA COMUNICAÇÃO DE NOTÍCIAS DIFÍCEIS**

A comunicação de notícias difíceis é um aspecto crucial na prática médica e envolve a transmissão de informações negativas, desagradáveis ou inesperadas para o paciente (FALLOWFIELD et al., 2002). Essas notícias podem estar relacionadas a um diagnóstico de doença grave, prognóstico desfavorável, ou qualquer outra informação que

possa ter um impacto significativo na vida do paciente (PTACEK; EBERHARDT, 1996).

Essa tarefa é particularmente desafiadora para os profissionais de saúde, pois envolve não apenas a transmissão de informações difíceis, mas também o manejo das reações emocionais do paciente e de seus familiares (BAILE et al., 2000). É comum que os pacientes experimentem uma gama de emoções, como choque, negação, raiva, tristeza e ansiedade, ao receberem notícias difíceis (RABOW; MCPHEE, 2001). A maneira como as notícias são comunicadas pode ter um impacto duradouro na relação médico-paciente e na aceitação e adesão do paciente ao tratamento proposto (LEVINSON et al., 1997).

A habilidade de comunicar notícias difíceis de maneira eficaz é essencial para o médico, pois pode afetar profundamente a relação médico-paciente, a aceitação do paciente em relação à sua condição e sua adesão ao tratamento proposto (BACK et al., 2005). O impacto das notícias difíceis no paciente é multifacetado.

Inicialmente, pode haver um impacto emocional imediato, que pode variar de pessoa para pessoa (PTACEK; PTACEK, 2001). Alguns pacientes podem sentir choque, negação, raiva, tristeza ou ansiedade. Essas reações emocionais podem afetar a capacidade do paciente de processar completamente as informações recebidas, o que pode levar a uma compreensão inadequada da sua situação (FALLOWFIELD et al., 2002). As notícias difíceis podem ter um impacto a longo prazo na saúde mental do paciente, podendo levar a sintomas de depressão, ansiedade ou estresse pós-traumático (ZHANG et al., 2016).

As notícias difíceis podem afetar a qualidade de vida do paciente, sua capacidade de trabalhar e manter relacionamentos sociais, bem como sua adesão ao tratamento (MAGER; ANDRYKOWSKI, 2002).

Por outro lado, a comunicação inadequada de notícias difíceis pode levar a uma relação médico-paciente prejudicada, o que pode afetar a confiança do paciente no médico e, conseqüentemente, sua adesão ao tratamento (Levinson et al., 1997). A longo prazo, a exposição repetida a situações de comunicação de notícias difíceis pode levar ao esgotamento profissional do médico (SHANAFELT et al., 2002).

A comunicação de notícias difíceis também tem um impacto significativo no médico. A entrega de notícias difíceis é frequentemente associada a sentimentos de ansiedade e estresse por parte do médico (FALLOWFIELD et al., 2002). Isso pode ser devido à preocupação com a reação do paciente, à dificuldade em lidar com as próprias emoções do médico ou à sensação de impotência diante de uma situação adversa (BACK et al., 2005).

Ademais, a comunicação inadequada de notícias difíceis pode levar a uma relação médico-paciente prejudicada, o que pode afetar a confiança do paciente no médico e, conseqüentemente, sua adesão ao tratamento. A confiança é um elemento fundamental na relação médico-paciente e é essencial para garantir que o paciente siga as recomendações médicas e participe ativamente de seu tratamento.

Quando a comunicação é inadequada, o paciente pode se sentir desconsiderado, desrespeitado ou mal compreendido, o que pode levar a uma perda de confiança no médico e, conseqüentemente, a uma menor adesão ao tratamento. Isso, por sua vez, pode levar a resultados de saúde subótimos e a uma maior insatisfação do paciente.

A longo prazo, a exposição repetida a situações de comunicação de notícias difíceis pode levar ao esgotamento profissional do médico. O esgotamento profissional é uma síndrome de exaustão emocional, despersonalização e redução da realização pessoal que pode ocorrer entre profissionais que trabalham com pessoas. Comunicar notícias difíceis é uma tarefa emocionalmente desgastante e pode ser particularmente estressante quando o médico se sente despreparado ou inseguro sobre como abordar a situação.

A necessidade de gerenciar as próprias emoções enquanto oferece suporte emocional ao paciente pode ser particularmente desafiadora. A exposição repetida a essas situações, sem o devido suporte e treinamento, pode levar ao esgotamento profissional, o que pode afetar a saúde mental e o bem-estar do médico, bem como sua capacidade de oferecer cuidados de alta qualidade aos pacientes.

Portanto, é fundamental que os médicos recebam treinamento adequado em comunicação de notícias difíceis e que sejam oferecidos suporte e recursos para ajudá-los a

gerenciar o estresse e a carga emocional associados a essa tarefa. Isso pode incluir treinamento em habilidades de comunicação, suporte psicológico e oportunidades para discussão e reflexão sobre as experiências vividas.

É importante que os médicos sejam incentivados a cuidar de sua própria saúde mental e bem-estar e a buscar ajuda quando necessário. Ao apoiar os médicos na comunicação de notícias difíceis, podemos ajudar a promover uma relação médico-paciente positiva, melhorar a adesão ao tratamento e prevenir o esgotamento profissional.

## **ESTRATÉGIAS PARA MELHORAR A COMUNICAÇÃO DE NOTÍCIAS DIFÍCEIS**

A comunicação de notícias difíceis é uma tarefa complexa e desafiadora que os médicos enfrentam regularmente. Envolve a transmissão de informações que podem ter um impacto significativo na vida do paciente, como um diagnóstico de doença grave, prognóstico desfavorável ou falha no tratamento. Dada a importância dessa comunicação, é imperativo que sejam adotadas estratégias para melhorar a maneira como as notícias difíceis são comunicadas.

A primeira etapa para melhorar a comunicação de notícias difíceis é o reconhecimento da complexidade e da importância dessa tarefa. Comunicar notícias difíceis não é apenas sobre transmitir informações, mas também sobre gerenciar as emoções do paciente, oferecer suporte e ajudar o paciente a tomar decisões informadas sobre seu tratamento.

É importante reconhecer o impacto que a comunicação de notícias difíceis pode ter no médico. Isso pode ser uma experiência emocionalmente desgastante e estressante, e é importante que os médicos recebam o suporte necessário para gerenciar esses sentimentos.

Posteriormente, é fundamental que os médicos recebam treinamento adequado em comunicação de notícias difíceis. Isso deve incluir não apenas habilidades de comunicação, como a capacidade de expressar empatia e compaixão, mas também estratégias para gerenciar as próprias emoções e oferecer suporte ao paciente. O treinamento deve incluir oportunidades para prática e

feedback, para que os médicos possam desenvolver e aprimorar suas habilidades.

Uma estratégia fundamental para melhorar a comunicação de notícias difíceis é o treinamento em comunicação para médicos. Esse treinamento deve ser abrangente e incluir tanto aspectos teóricos quanto práticos da comunicação. Deve-se ensinar aos médicos como transmitir informações de maneira clara e compreensível, como lidar com as emoções dos pacientes e como responder a perguntas e preocupações. Outrossim, o treinamento deve incluir simulações ou role-playing, onde os médicos possam praticar a comunicação de notícias difíceis em um ambiente seguro e receber feedback sobre seu desempenho.

Outra estratégia importante é o desenvolvimento e implementação de protocolos e guias de comunicação. Esses protocolos devem fornecer orientações claras e específicas sobre como comunicar notícias difíceis em diferentes contextos e situações. Por exemplo, pode haver um protocolo específico para comunicar um diagnóstico de câncer, outro para comunicar um prognóstico desfavorável e outro para comunicar a falha de um tratamento. Esses protocolos devem ser baseados em evidências e levar em consideração as melhores práticas e recomendações de especialistas na área.

Os protocolos devem ser flexíveis o suficiente para serem adaptados às necessidades e preferências individuais de cada paciente. Por exemplo, alguns pacientes podem preferir receber notícias difíceis de maneira direta e objetiva, enquanto outros podem preferir uma abordagem mais suave e gradual.

Os protocolos devem levar em consideração as diferenças culturais e linguísticas que possam afetar a comunicação. Por exemplo, em algumas culturas, pode ser considerado inapropriado falar diretamente sobre a morte, e pode ser necessário adaptar a comunicação de acordo.

É importante que os protocolos e guias de comunicação sejam amplamente divulgados e acessíveis para todos os profissionais de saúde envolvidos no cuidado do paciente. Isso pode incluir médicos, enfermeiros, assistentes sociais, psicólogos, entre outros. Além disso, é importante que haja treinamento e suporte contínuos para

garantir que os profissionais de saúde estejam confortáveis e confiantes ao usar os protocolos e guias de comunicação.

É importante que os protocolos e guias de comunicação sejam revisados e atualizados regularmente para garantir que estejam alinhados com as melhores práticas e recomendações mais recentes. Isso pode envolver a coleta e análise de feedback dos profissionais de saúde e dos pacientes, bem como a revisão da literatura científica mais recente.

A empatia desempenha um papel crucial na comunicação de notícias difíceis. A empatia envolve a capacidade de compreender os sentimentos e perspectivas do paciente e de comunicar essa compreensão de volta ao paciente. Isso pode ajudar a estabelecer uma conexão com o paciente e a criar um ambiente de confiança e apoio. A empatia pode ser demonstrada através de linguagem verbal e não verbal, como manter contato visual, usar um tom de voz suave e expressões faciais compreensivas.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A comunicação médico-paciente é um aspecto fundamental na prática médica, influenciando diretamente na qualidade do atendimento e na satisfação do paciente. Este artigo apresentou uma revisão de literatura sobre a comunicação médico-paciente no contexto de repassar notícias difíceis, visando compreender as melhores práticas e estratégias para lidar com essas situações.

A revisão destacou a importância do treinamento em comunicação para médicos, o uso de protocolos e a demonstração de empatia como estratégias importantes para melhorar a qualidade da comunicação.

Ficou evidente que a maneira como as notícias são comunicadas pode afetar significativamente a percepção do paciente sobre sua condição, sua satisfação com o atendimento e sua adesão ao tratamento. Portanto, é imperativo que os médicos sejam treinados adequadamente em comunicação para lidar com essas situações de maneira sensível e eficaz.

Foi observado que o treinamento em comunicação pode ajudar os médicos a se sentirem mais confiantes e preparados para lidar com situações difíceis, o que, por sua

vez, pode ajudar a melhorar o bem-estar dos pacientes.

Este estudo contribui para a compreensão das melhores práticas na comunicação médico-paciente de notícias difíceis, fornecendo recomendações para a prática clínica e sugestões para pesquisas futuras.

Não obstante, é importante reconhecer que a comunicação é uma habilidade complexa que é influenciada por uma variedade de fatores, incluindo a cultura, a personalidade e as experiências passadas de ambos, médico e paciente.

Portanto, é importante que os médicos continuem a desenvolver suas habilidades de comunicação ao longo de suas carreiras e que as instituições de saúde promovam a importância da comunicação eficaz e forneçam oportunidades de treinamento contínuo.

Em conclusão, a comunicação eficaz é fundamental para a entrega de notícias difíceis na relação médico-paciente. Isso requer não apenas a transmissão clara de informações, mas também a capacidade de ouvir e responder às preocupações dos pacientes, fornecer apoio emocional e lidar com as próprias emoções dos médicos.

O treinamento adequado em comunicação é essencial para garantir que os médicos estejam equipados para lidar com essas situações de maneira sensível e eficaz. É importante que os médicos e as instituições de saúde reconheçam a importância da comunicação eficaz e se comprometam a melhorar continuamente suas habilidades de comunicação.

## REFERÊNCIAS

- BACK, A. L. et al. Efficacy of communication skills training for giving bad news and discussing transitions to palliative care. **Archives of Internal Medicine**, v. 165, n. 6, p. 609-614, 2005.
- BAILE, W. F. et al. SPIKES-A six-step protocol for delivering bad news: application to the patient with cancer. **The Oncologist**, v. 5, n. 4, p. 302-311, 2000.
- BALINT, M. et al. The doctor, his patient, and the illness. **International Journal of Psychiatry in Medicine**, v. 23, n. 1, p. 1-11, 1993.
- BEAUCHAMP, T. L.; CHILDRESS, J. F. **Principles of biomedical ethics**. Oxford: Oxford University Press, 2001.

- CHARLES, C.; GAFNI, A.; WHELAN, T. Decision-making in the physician-patient encounter: revisiting the shared treatment decision-making model. **Social Science & Medicine**, v. 49, n. 5, p. 651-661, 1999.
- ELWYN, G. et al. Shared decision making: a model for clinical practice. **Journal of General Internal Medicine**, v. 27, n. 10, p. 1361-1367, 2012.
- EPSTEIN, R. M.; STREET, R. L. **Patient-centered communication in cancer care: promoting healing and reducing suffering**. Bethesda: National Cancer Institute, NIH Publication No. 07-6225, 2007.
- FALLOWFIELD, L.; JENKINS, V.; FAREWELL, V. Enduring impact of communication skills training: results of a 12-month follow-up. **British Journal of Cancer**, v. 87, n. 8, p. 849-855, 2002.
- FREIDSON, E. **Profession of medicine: a study of the sociology of applied knowledge**. New York: Dodd, Mead, 1970.
- GIDDENS, A. **Modernity and self-identity: Self and society in the late modern age**. Stanford: Stanford University Press, 1994.
- LAINE, C.; DAVIDOFF, F. Patient-centered medicine: a professional evolution. **JAMA**, v. 275, n. 2, p. 152-156, 1996.
- LEVINSON, W. et al. Physician-patient communication: the relationship with malpractice claims among primary care physicians and surgeons. **JAMA**, v. 277, n. 7, p. 553-559, 1997.
- MAGER, W. M.; ANDRYKOWSKI, M. A. Communication in the cancer 'bad news' consultation: patient perceptions and psychological adjustment. **Psycho-Oncology: Journal of the Psychological, Social and Behavioral Dimensions of Cancer**, v. 11, n. 1, p. 35-46, 2002.
- ONG, L. M. et al. Doctor-patient communication: a review of the literature. **Social Science & Medicine**, v. 40, n. 7, p. 903-918, 1995.
- PTACEK, J. T.; EBERHARDT, T. L. Breaking bad news. A review of the literature. **JAMA**, v. 276, n. 6, p. 496-502, 1996.
- PTACEK, J. T.; PTACEK, J. J. Patients' perceptions of receiving bad news about cancer. **Journal of Clinical Oncology**, v. 19, n. 21, p. 4160-4164, 2001.
- RABOW, M. W.; MCPHEE, S. J. Beyond breaking bad news: how to help patients who suffer. **Western Journal of Medicine**, v. 175, n. 4, p. 248-252, 2001.
- SHANAFELT, T. D. et al. Burnout and self-reported patient care in an internal medicine residency program. **Annals of Internal Medicine**, v. 136, n. 5, p. 358-367, 2002.
- STEWART, M. et al. The impact of patient-centered care on outcomes. **The Journal of Family Practice**, v. 49, n. 9, p. 796-804, 2000.
- THOM, D. H. et al. Further validation and reliability testing of the Trust in Physician Scale. **Medical Care**, v. 37, n. 5, p. 510-517, 1999.
- ZHANG, M. et al. The impact of delivering bad news on oncology nurses: a literature review. **European Journal of Oncology Nursing**, v. 25, p. 124-131, 2016.
- ZOLNIEREK, K. B.; DIMATTEO, M. R. Physician communication and patient adherence to treatment: a meta-analysis. **Medical Care**, v. 47, n. 8, p. 826-834, 2009.