



## Dicas Práticas de Comunicação COVID-19

### Adaptado de VitalTalk Tips

#### Quem?

Para os profissionais de saúde em todos os lugares: esta é uma situação sem precedentes. Não há um roteiro pré-estabelecido. Nós estamos nos deparando com necessidade de conversas que nunca esperávamos ou gostaríamos de realizar.

#### Por quê?

Não é uma fantasia, e já chegou no Brasil. Os relatos de colegas de outras partes mostram que temos que estar minimamente preparados. São muitos pacientes graves, superando muito a capacidade de atendimento de muitos locais com sistema de saúde bem desenvolvido. Não são somente as pessoas idosas e debilitadas que são acometidas, jovens e saudáveis em grande número também. Não podemos ignorar.

Mas há um outro lado disso também pessoas colaborando com seus colegas de maneiras inesperadas e muito gratificantes. Juntos somos mais fortes. E podemos passar por isto com nossa empatia, compaixão e sensação de um bom serviço realizado.

#### O Que?

Neste mesmo sentido realizamos uma pequena cartilha para disponibilizar sugestões práticas de como proceder com as conversas de assuntos difíceis relacionados à pandemia COVID-19. Baseado na experiência de 20 anos de estudos e ensinamentos em comunicação, construímos com uma *network* de profissionais e colocamos os desafios combinando com conselhos de alguns dos melhores médicos que conhecemos. Se você já conhece nosso trabalho, você reconhecerá alguns temas familiares e encontrará novos materiais. Ele está incompleto e imperfeito. Mas é um começo.

#### Como?

Este material está sendo oferecido gratuitamente. Divulgue através mail, rede social ou outro. Modifique os *links* de acordo com sua necessidade. E nos ajude a melhorar. Dê o seu feedback sobre o que funcionou ou não, o que faltou e outras sugestões. A próxima edição ficará melhor com sua contribuição.

#### Cuidem-se

Nosso mundo precisa de você — sua experiência, sua compaixão, suas aspirações e sua força. Estamos gratos por você estar aqui.

#### Sobre vitaltalk

[VitalTalk](#) é uma startup de impacto social sem fins lucrativos, dedicada a tornar as habilidades de comunicação para doenças graves parte das habilidades de cada médico. Este conteúdo estará em nosso aplicativo gratuito [VitalTalk Tips](#) para iOS e Android muito em breve.



## Qual o conteúdo disponível?

Diagnóstico - Quando alguém está preocupado que possa estar infectado

Escolhendo

Quando alguém pode querer optar por não internação

Triagem

Quando você está decidindo para onde um paciente deve ir

Internação

Quando seu paciente precisa do hospital, ou da UTI

Aconselhamento

Quando o enfrentamento precisa de um impulso, ou as emoções estão em alta

Decidindo

Quando as coisas não estão indo bem, metas de cuidado,

Alocando Recursos Escassos

Quando limitações forçam você a escolher, e até mesmo racionamento

Notificando [por telefone](#)

Quando você está dizendo a alguém pelo telefone

Antecipando

Quando você está se preocupando com o que pode acontecer

Luto

Quando você perdeu alguém

## Usando essas dicas

Este é um conjunto de ideias super concentrada de dicas focadas no COVID. Nós analisamos todas as informações educacionais habituais, pois sabemos que você está ocupado. Se você quiser mais informações, confira os mapas e vídeos de conversação sobre [habilidades fundamentais](#) de comunicação, [conferências familiares](#) e metas [de cuidado](#) em [vitaltalk.org](http://vitaltalk.org).

À medida que a pandemia evolui, a carga de casos em sua região determinará se sua instituição estará no modo 'convencional' (atendimento habitual), 'modo de contingência' (recursos esticados embora funcionalmente próximo ao habitual) ou o modo 'crise' (a demanda ultrapassa os recursos). A maioria das dicas aqui são para o modo convencional ou de contingência. Se sua região passar para [os padrões de crise](#), a forma como a medicina é praticada mudará



drasticamente - as decisões de triagem serão difíceis e duras, e as escolhas serão limitadas. Se necessário, as versões futuras deste documento mudarão para crise. Por enquanto, observe que as dicas de modo de crise devem ser reservadas para uma catástrofe. E lembre-se que mesmo em uma catástrofe, ainda podemos fornecer compaixão e respeito por cada pessoa.

Algumas das dicas de comunicação deste documento retratam maneiras de explicar a alocação de recursos para um paciente ou família ou cuidador. No entanto, observe que as decisões sobre como os recursos são alocados — quais critérios são usados ou onde os limites são definidos — devem acontecer em um nível diferente — em nível regional ou estadual ou nacional. O racionamento de recursos não deve ocorrer na beira do leito. Nessas dicas, nos afastamos de discussões complexas sobre racionamento, e usamos linguagem que é para leigos e não para especialistas

## Participe

Mostre isso para as pessoas com quem trabalha. Voluntarie-se para editar para que possamos incorporar no feedback em tempo real. Não apenas espalhe preocupações sobre como as coisas vão ficar ruins — seja a mudança que você quer ver. Você pode entrar em contato conosco em [tonyback@uw.edu](mailto:tonyback@uw.edu) ou [info@vitaltalk.org](mailto:info@vitaltalk.org).

## Diagnóstico

### Quando alguém está preocupado que possa estar infectado

<i>O que eles dizem</i>	<i>O que você diz</i>
Por que não estão testando todo mundo?	Não temos kits de teste suficientes disponíveis. Todas as pessoas com indicação serão testadas. <b><i>Queria que fosse diferente.</i></b>
Por que os testes demoram tanto?	O laboratório está fazendo o mais rápido que podem. <b><i>Sei que é difícil esperar.</i></b>
Como os políticos foram testados?	Não sei os detalhes, mas o que posso dizer é que era uma época diferente. <b><i>A situação está mudando tão rápido que o que fizemos há uma semana não é o que estamos fazendo hoje.</i></b>

## Escolhendo

### Quando alguém pode querer fazer a opção por não internar

<i>O que eles dizem</i>	<i>O que você diz</i>
Estou preocupado com esse novo vírus. O que eu devo fazer?	Você está certo em se preocupar. Aqui está o que você pode fazer. Por favor, limite seu contato com os outros — chamamos de distanciamento social. Então você deve escolher uma pessoa que te conhece bem o suficiente para falar com médicos para você se você realmente ficar doente. Essa pessoa é seu representante. Finalmente, se você é o tipo de pessoa que diria, não obrigado, eu não quero ir para o hospital e acabar morrendo em máquinas, você deve nos dizer e ao seu representante.
Eu percebo que eu não estou indo bem medicamente mesmo sem este novo vírus. Quero ficar em casa(ou nesta instituição de cuidados crônicos)	Obrigado por me dizer isso. O que entendi é que você prefere não ir ao hospital se suspeitarmos que você tem o vírus. Entendi corretamente?
Não quero chegar ao fim da minha vida como um vegetal sendo mantido vivo em uma máquina.	Eu respeito isso. Em termos médicos, isso significa que continuaremos a cuidar de você. O melhor cenário é que você não pegue o vírus. O pior é que você pegue o vírus apesar de todas nossas precauções — e então vamos mantê-lo aqui e garantir que você esteja confortável enquanto estiver conosco.
Eu sou o representante/cuidador desta pessoa. Sei que a condição médica dela é ruim, que provavelmente não sobreviveria ao vírus. Você tem que levá-la para o hospital?	É tão útil para você falar por ela, obrigado. Se sua condição médica piorar, poderíamos providenciar uma clínica (ou cuidados paliativos) e lá você poderá visitar . Podemos esperar o melhor e planejar o pior.

## Triagem

Quando você está decidindo para onde um paciente deve ir

O que eles dizem	O que você diz
Por que eu não deveria ir para o hospital?	Nossa principal preocupação é sua segurança. Estamos tentando organizar como as pessoas são admitidas. Por favor, preencha as perguntas online. <b>Você pode ajudar a acelerar o processo para si mesmo e para todos os outros.</b>
Por que está me mantendo fora do hospital?	<b>Imagino que esteja preocupado e queira o melhor cuidado possível para você.</b> Agora, o hospital se tornou um lugar perigoso a menos que você realmente precise dele. <b>A coisa mais segura para você é ____.</b>

## Admissão

quando seu paciente precisa do hospital, ou da UTI

O que eles dizem	O que você diz
Isso significa que tenho coronavírus?	Precisaremos testá-lo com um cotonete nasal, e saberemos o resultado amanhã. <b>É normal se sentir estressado enquanto você espera o resultados,</b> então faça coisas que te ajudem a manter o equilíbrio/ sentir-se bem.
Isto é muito grave?	Pelas informações que tenho agora e do seu exame, sua situação é grave o suficiente para que você fique no hospital. <b>Saberemos mais amanhã</b> e atualizaremos você.
Meu avô vai sobreviver?	<b>Imagino que esteja com medo.</b> O que posso dizer: como ele tem 90 anos e já está lidando com outras doenças, <b>é bem possível que ele não consiga sair do hospital. Honestamente, é muito cedo para dizer com certeza.</b>

<p>Está dizendo que ninguém pode me visitar?</p>	<p><b>Sei que é difícil não ter visitas.</b> O risco de espalhar o vírus é tão alto que lamento dizer que não podemos permitir visitantes. <b><i>Eles estarão em perigo se entrarem no hospital.</i></b> Queria muito que as coisas fossem diferentes. Você pode usar o seu telefone, embora eu entenda que não é exatamente a mesma coisa.</p>
<p>Como pode não me deixar entrar para visitar meu familiar?</p>	<p>O risco de espalhar o vírus é tão alto que lamento dizer que não podemos permitir visitantes. Podemos ajudá-lo a entrar em contato eletronicamente. <b><i>Eu gostaria de poder deixá-lo visitar, porque eu sei que é importante. Infelizmente, não é possível agora.</i></b></p>

## Aconselhamento

**Quando a pessoa precisa de ajuda para o enfrentamento da situação ou as para lidar com as emoções**

O que eles dizem	O que você diz
<p>Estou com medo.</p>	<p>Esta é uma situação tão difícil. <b><i>Acho que qualquer um ficaria com medo.</i></b> Poderia compartilhar mais comigo?</p>
<p>Preciso de esperança.</p>	<p>Fale-me sobre as suas expectativas ? <b><i>Quero entender mais.</i></b></p>
<p>Vocês são incompetentes!</p>	<p>Eu compreendo por que você não está satisfeito com as coisas. <b><i>Estou disposto a fazer o que está ao meu alcance para melhorar as coisas para você.</i></b> O que eu poderia fazer para ajudar?</p>
<p>Quero falar com seu chefe.</p>	<p>Vejo que está frustrado. <b><i>Pedirei ao meu chefe para vir assim que puderem. Por favor, perceba que eles estão tendo que lidar com muitas coisas agora e ao mesmo tempo.</i></b></p>
<p>Preciso me despedir?</p>	<p>Espero que não seja esse o caso. Mas eu me preocupo que o tempo possa ser curto. O que mais está lhe preocupando?</p>

## Decidir

Quando as coisas não estão indo bem, metas de cuidado, status de níveis

O que eles dizem	O que você diz
Quero tudo o que for possível. Eu quero viver.	Estamos fazendo tudo o que podemos. Esta é uma situação difícil. Podemos dar um passo atrás por um momento para que eu possa aprender mais sobre você? <b>O que preciso saber sobre você para fazer um trabalho melhor de cuidado com você?</b>
Acho que meu familiar não iria querer isso.	Bem, vamos fazer uma pausa e falar sobre o que ele iria querer. Pode me dizer o que ele considera mais importante na vida? <b>O que significava é realmente significativo para ele? O que deu sentido a sua vida?</b>
Eu não quero acabar sendo um vegetal ou em uma máquina.	Obrigado, é muito importante para mim saber isso. <b>Pode me falar mais sobre o que queres dizer?</b>
Não sei o que meu familiar queria — nunca falamos sobre isso.	Muitas pessoas se encontram nesta situação. Esta é um momento difícil. Para ser honesto, dada a condição geral de seu familiar agora, se precisarmos colocá-lo em uma máquina de respirar ou fazer RCP, ele não sobreviverá. As chances estão contra ele. <b>Minha recomendação é que aceitemos que ele não viverá muito mais tempo e que possamos permitir que faleça pacificamente.</b> Eu imagino o quanto é difícil de ouvir isto. O que você acha?

**Recursos** Quando limitações forçam você a escolher, e até mesmo racionar

O que eles dizem	O que você diz, e por que

<p>Por que minha avó de 90 anos não pode ir para a UTI?</p>	<p><b><i>Este é um momento extraordinário. Estamos tentando usar recursos de uma forma justa para todos.</i></b> A situação de sua avó não atende aos critérios da UTI hoje. Queria que as coisas fossem diferentes.</p>
<p>Eu não deveria estar em uma unidade de terapia intensiva?</p>	<p>Sua situação não atende aos critérios para a UTI agora. O hospital está usando regras especiais sobre a UTI porque estamos tentando usar nossos recursos de uma forma justa para todos. <b><i>Se isso fosse há um ano, poderíamos tomar uma decisão diferente. Este é um momento extraordinário.</i></b> Queria ter mais recursos.</p>
<p>Minha avó precisa da UTI! Ou ela vai morrer!</p>	<p>Sei que é uma situação assustadora, e também estou preocupado com sua avó. <b><i>Este vírus é especialmente mortal para idosos frágeis. Se pudéssemos transferi-la para a UTI, não sei se ela conseguiria.</i></b> Então precisamos estar preparados para que ela possa morrer. Faremos tudo o que pudermos por ela.</p>
<p>Você está apenas discriminando ela porque ela é velha?</p>	<p>Posso ver como pode parecer assim. Não, não estamos discriminando. <b><i>Estamos usando diretrizes que foram desenvolvidas por pessoas dessa comunidade para se preparar para um evento como esse.</i></b> As diretrizes vêm sendo desenvolvidas ao longo dos anos, envolvendo profissionais de saúde, especialistas em bioética) e leigos para considerar todos os prós e contras. Eu posso ver que você realmente se importa com ela.</p>
<p>Você está nos tratando de forma diferente por causa da cor da nossa pele.</p>	<p><b><i>Eu posso imaginar que você pode ter tido experiências negativas no passado com cuidados de saúde simplesmente por causa de quem você é.</i></b> Isso não é justo, e eu gostaria que as coisas tivessem sido diferentes. A situação hoje é que nossos recursos médicos estão tão escassos que estamos usando diretrizes que foram desenvolvidas por pessoas dessa comunidade, incluindo pessoas de cor, para que possamos ser justos. Também não quero que as pessoas sejam tratadas pela cor da pele.</p>
<p>Parece que você está racionando.</p>	<p>O que estamos fazendo é tentar espalhar nossos recursos da melhor maneira possível. <b><i>Este é um momento onde eu gostaria que tivéssemos mais para cada pessoa neste hospital.</i></b></p>



<p>Você está brincando de Deus. Você não pode fazer isso.</p>	<p>Desculpa. Eu não queria te dar esse sentimento. <b><i>Em toda a cidade, todos os hospitais estão trabalhando juntos para tentar usar os recursos de uma forma justa para todos. Sei que não temos o suficiente.</i></b> Queria que tivéssemos mais. Por favor, entenda que estamos todos trabalhando o mais duro possível.</p>
<p>Não pode pegar mais 15 ventiladores de outro lugar?</p>	<p>Neste momento, o hospital está operando acima da capacidade. Não é possível aumentarmos nossa capacidade assim da noite para o dia. <b><i>E eu percebo que é decepcionante ouvir isso.</i></b></p>
<p>Como pode tirá-los de um ventilador quando a vida deles depende disso?</p>	<p>Sinto muito que a condição dela tenha piorado, mesmo que estejamos fazendo tudo. Como estamos em um momento extraordinário, estamos seguindo diretrizes especiais que se aplicam a todos aqui. Não podemos continuar a prestar cuidados críticos aos pacientes que não estão melhorando. Isso significa que precisamos aceitar que ela vai morrer, e que precisamos tirá-la do ventilador. Queria que as coisas fossem diferentes.</p>

### Notificando Quando você está informando a alguém sobre o óbito (por fone)

O que eles dizem	O que você diz
<p>Sim, eu sou a filha. Levo 5 horas para chegar ao hospital!</p>	<p>Tenho algo sério para falar com você. Você está em um lugar onde você pode falar?</p>
<p>O que está acontecendo? Aconteceu alguma coisa?</p>	<p>Estou ligando por causa do seu pai. Ele morreu há pouco tempo. A causa foi COVID19.</p>
<p>[Chorando]</p>	<p>Sinto muito por sua perda. [Silêncio][Se você sente que deve dizer alguma coisa: dê um tempo. Eu estou aqui.]</p>
<p>Eu sabia que isso ia acontecer, mas não sabia que aconteceria tão rápido.</p>	<p>Só posso imaginar como isso deve ser chocante. É triste. [Silêncio] [Espere que eles reiniciem]</p>

## Antecipando Quando você está preocupado com o que pode acontecer

O que você teme	O que você pode fazer
O filho do paciente vai ficar muito zangado.	Antes de entrar no quarto, respire fundo. <b>Por que está com raiva?</b> Amor, responsabilidade, medo?  Muitas vezes a raiva é a expressão de outros sentimentos, como medo, por exemplo
Eu não sei como dizer a essa pessoa que eu não posso colocá-la na UTI e que ela vai morrer.	<b>Lembre-se do que você pode</b> fazer: você pode ouvir que ela está preocupada, você pode explicar o que está acontecendo, você pode ajudá-la a se preparar, você pode estar presente. São presentes.
Trabalhei o dia todo com pessoas infectadas e estou preocupada em passar isso para as pessoas que mais importam.	Fale com eles sobre o que você está preocupado. Você pode decidir junto sobre o que é melhor. Não há respostas simples. Mas <b>as preocupações são mais fáceis de suportar quando você as compartilha..</b>
Tenho medo de burnout, e de perder meu coração.	Você pode procurar por momentos todos os dias onde você se conecta com alguém, compartilha algo, gosta de algo? <b>É possível encontrar pequenos momentos de paz mesmo no meio de um turbilhão.</b>
Estou preocupado que eu vou ser sobrecarregado e que eu não vou ser capaz de fazer o que é realmente o melhor para os meus pacientes.	Verifique seu próprio estado de ser, mesmo que você só tenha um momento. Se um extremo é dizimado, e o outro está se sentindo forte, onde estou agora? <b>Lembre-se que qualquer que seja seu próprio estado, que esses sentimentos são inextricáveis à nossa condição humana.</b> Você pode aceitá-los, não tentar afastá-los, e então decidir o que você precisa?

## Luto Quando você perdeu alguém

O que eu estou pensando	O que você pode fazer
Eu deveria ter sido capaz de salvar essa pessoa.	Aviso: <b><i>estou falando do jeito que falaria com um bom amigo??</i></b> Posso dar um passo atrás e sentir? Talvez seja tristeza, frustração, ou apenas fadiga. Esses sentimentos são normais. E esses tempos são claramente anormais.
Meu Deus! Eu não posso acreditar que não temos o equipamento adequado / como essa pessoa foi grosseira comigo / como tudo que eu faço parece que está explodindo	Note: <b><i>estou deixando as pequenas coisas me pegarem??</i></b> Tudo isso está analisando sobre outra coisa? Como como isso é triste, como eu me sinto impotente, como nossos esforços parecem insignificantes? Nestas condições, tais pensamentos são esperados. Mas não temos que deixá-los nos chupar. Podemos notá-los, e senti-los, talvez compartilhá-los?  E então nos perguntamos: <b><i>posso entrar em um lugar menos reativo e mais equilibrado, mesmo quando eu me mudar para a próxima coisa?</i></b>

## Seus comentários e comentários

Obrigado a todos por contribuir com edições e ideias - elas são extremamente valiosas, e nós incorporamos a maioria delas. Se eu não incorporei sua sugestão e você está se perguntando, você pode me enviar um e-mail [para tonyback@uw.edu](mailto:para_tonyback@uw.edu). Observe que este guia foi projetado como um guia completamente autônomo para médicos e, portanto, algumas recomendações são ligeiramente diferentes do que ensinávamos no contexto de um curso virtual presencial ou ao vivo.

## Obrigado

Patrick Archimbault  
 Bob Arnold MD  
 Yvan Beaussant MD  
 Randy Curtis MD MPH  
 James Fausto MD  
 Lyle Fettig MD  
 Jonathan Fischer MD  
 Michael Fratkin  
 Christina Gerlach MD  
 Marian Grant DNP  
 Margaret Isaac MD

Josh Lakin  
 Joanne Lynn MD  
 Nick Mark MD  
 Susan Merel  
 Tona McGuire PhD  
 Kathryn Pollak PhD  
 James Tulskey  
 Vicki Sakata MD  
 Fundação John A. Hartford  
 Fundação Cambia de Saúde

Tradução deste documento para Português: Elis De Pellegrini Rossi, Rita Gomes Prieb, Cristiano Augusto Franke