

# Dicas Práticas de Comunicação COVID-19

Adaptado de VitalTalk Tips



## **A quem se destina?**

Aos profissionais de saúde de todos os lugares: esta é uma situação sem precedentes. Não há um roteiro pré-estabelecido. Teremos conversas que nunca imaginávamos ou gostaríamos de ter.

## **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. A quantidade de pacientes graves supera em muito a capacidade de atendimento hospitalar, inclusive em locais com sistema de saúde bem desenvolvido. Não são somente as pessoas idosas e debilitadas que são acometidas, jovens e indivíduos saudáveis também. Não podemos ignorar.

Mas há, também, um outro lado nessa história: nossos colegas estão se unindo e colaborando. As pessoas estão se empenhando em ajudar uns aos outros de maneira inesperada e muito comovente. Juntos somos mais fortes. Nós podemos passar por isso com a nossa empatia, compaixão e a sensação de dever cumprido intactos.

## **O Quê?**

Nesse sentido, por meio de uma colaboração coletiva, organizamos essa pequena cartilha com conselhos práticos de como conversar sobre alguns tópicos difíceis relacionados à pandemia da COVID-19. Baseados na nossa experiência de duas décadas de estudos e ensinamentos em comunicação, buscamos, junto à nossa *network*, os principais desafios e os combinamos com os conselhos de alguns dos melhores médicos que conhecemos. Se você já conhece nosso trabalho, identificará alguns temas familiares e encontrará novos materiais. Ele está incompleto e imperfeito. Mas é um começo.

## **Como?**

Nós estamos oferecendo essa cartilha gratuitamente. Compartilhe como quiser com seus colegas. Espalhe por aí. Não hesite em mudar os links de acordo com sua necessidade. Por fim, nos ajude a melhorar. Dê o seu *feedback* sobre o que faltou, o que não funcionou ou aonde não conseguiu avançar. A próxima edição poderá ficar melhor com a 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 da classe médica. Este conteúdo estará em nosso aplicativo gratuito VitalTalk Tips para iOS e Android muito em breve.

## Qual o conteúdo disponível?

<b>Diagnóstico</b> Quando alguém está preocupado que possa estar infectado .....	<b>4</b>
<b>Escolhendo</b> Quando alguém quiser optar por não se internar .....	<b>4</b>
<b>Triagem</b> Quando você está decidindo para onde um paciente deve ir.....	<b>5</b>
<b>Admissão</b> Quando seu paciente precisa do hospital ou da UTI.....	<b>5</b>
<b>Aconselhamento</b> Quando a pessoa precisa de ajuda para o enfrentamento da situação ou para lidar com as suas emoções.....	<b>6</b>
<b>Decidir</b> Quando as coisas não estão indo bem, metas de cuidado, instruções para reanimação .....	<b>7</b>
<b>Recursos</b> Quando recursos limitados te levam a ter que fazer uma escolha .....	<b>7</b>
<b>Notificando</b> Quando você está informando a alguém sobre um óbito (por telefone) .....	<b>9</b>
<b>Antecipando</b> Quando você está preocupado com o que pode acontecer.....	<b>9</b>
<b>Luto</b> Quando um paciente seu morre.....	<b>10</b>



### Usando essas dicas

Esta cartilha é um conjunto superconcentrado de dicas focadas na COVID. Nós deixamos de fora todas as informações educacionais básicas, 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 limitados, embora funcionalmente próximo ao habitual) ou em 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 serão direcionadas para o modo crise. **Por enquanto, observe que as dicas do 'modo crise' estão marcadas no texto com e devem ser reservadas para uma crise declarada por sua instituição.** E lembre-se que, mesmo em uma crise, nós ainda podemos oferecer compaixão e respeito a todos.

Algumas das dicas de comunicação deste documento retratam maneiras de explicar a alocação de recursos para um paciente, um familiar ou um 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, estadual ou nacional. As decisões de racionamento de recursos não devem ocorrer à beira do leito. Nessas dicas, nos afastamos de discussões complexas sobre racionamento e utilizamos uma linguagem acessível para leigos em vez de orientá-la para estudiosos de ética.

### Participe

Mostre a cartilha para as pessoas com quem trabalha. Ofereça-se para editar-la para que possamos incorporar seu 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 através de [tonyback@uw.edu](mailto:tonyback@uw.edu) ou [info@vitaltalk.org](mailto:info@vitaltalk.org).

---

# Diagnóstico

## QUANDO ALGUÉM ESTÁ PREOCUPADO QUE POSSA ESTAR INFECTADO

---

### O que eles dizem

Por que não estão testando todo mundo?

Por que os testes demoram tanto?

Como os políticos foram testados?

### O que você diz

Não temos kits de teste suficientes. **Gostaria que fosse diferente.**

O laboratório está fazendo o mais rápido que pode. **Sei que é difícil esperar.**

Eu posso imaginar que pareça injusto. Não sei os detalhes, mas o que posso dizer é que era um momento diferente. **A situação está mudando tão rápido que o que fizemos há uma semana não é o que estamos fazendo hoje.**

---

# Escolhendo

## QUANDO ALGUÉM QUISER OPTAR POR NÃO SE INTERNAR

---

### O que eles dizem

Estou preocupado com esse novo vírus. O que eu devo fazer?

Sou consciente de que não estou bem de saúde, mesmo sem este novo vírus. Prefiro arriscar ficar em casa / nesta instituição de longa permanência.

Não quero chegar ao fim da minha vida como um vegetal, sendo mantido vivo em uma máquina [em uma instituição de longa permanência ou em casa].

### O que você diz

**Você está certo em se preocupar. Aqui está o que você pode fazer.** Por favor, limite seu contato com os outros — chamamos isso de distanciamento social. **Depois, você deve escolher uma pessoa que te conheça bem o suficiente para falar com médicos em seu nome, caso realmente fique doente.** Essa pessoa será seu representante. Finalmente, se você é o tipo de pessoa que diria, "não, obrigado! Eu não quero ir para o hospital e acabar morrendo conectado a máquinas", você deve dizer a nós e ao seu representante.

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?

Eu respeito isso. Aqui está o que eu gostaria de propor. Nós vamos continuar cuidando de você. O melhor cenário é que você não pegue o vírus. O pior é que você pegue o vírus apesar de todas as nossas precauções — e então, vamos mantê-lo aqui e garantir que você esteja confortável, enquanto estiver conosco.

### O que eles dizem

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?

### O que você diz

É muito útil você falar por ela, obrigado. Se a condição médica piorar, poderíamos providenciar uma clínica de cuidados paliativos e cuidarmos dela lá. Nós podemos esperar pelo melhor e nos planejarmos para o pior.

---

## Triagem

### QUANDO VOCÊ ESTÁ DECIDINDO PARA ONDE UM PACIENTE DEVE IR

---

#### O que eles dizem

Por que eu não deveria ir para o hospital?

#### O que você diz

Nossa principal preocupação é sua segurança. Estamos tentando organizar como as pessoas são admitidas. Por favor, preencha as perguntas on-line. **Você pode ajudar a acelerar o processo para si mesmo e para todos os outros.**

Por que não me deixam entrar no hospital?

**Imagino que esteja preocupado e queira o melhor cuidado possível.** Nesse momento, o hospital se tornou um lugar perigoso a menos que você realmente precise dele. A coisa mais segura para você é \_\_\_\_.

---

## Admissão

### QUANDO SEU PACIENTE PRECISA DO HOSPITAL OU DA UTI

---

#### O que eles dizem

Isso significa que tenho COVID-19?

#### O que você diz

Precisaremos testá-lo com um cotonete nasal, e saberemos o resultado amanhã. **É normal se sentir estressado enquanto você espera pelo resultado,** então faça coisas que te ajudem a manter o equilíbrio.

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. **Saberemos mais amanhã** e atualizaremos você.

Meu avô vai sobreviver?

**Imagino que esteja com medo.** O que posso dizer: como ele tem 90 anos e já possui outras doenças, é **bem possível que ele não**

### O que eles dizem

Está dizendo que ninguém pode me visitar?

Como pode não me deixar entrar para visitar meu familiar?

### O que você diz

**consiga sair do hospital. Honestamente, é muito cedo para dizer com certeza.**

**Sei que é difícil não ter visitas.** O risco de espalhar o vírus é tão alto que, lamento dizer, não podemos permitir visitantes. **Eles estarão em perigo se entrarem no hospital.** Queria muito que as coisas fossem diferentes. Você pode usar o seu telefone, embora eu entenda que não é exatamente a mesma coisa.

O risco de espalhar o vírus é tão alto que, lamento dizer, não podemos permitir visitantes. Podemos ajudá-lo a entrar em contato eletronicamente. **Eu gostaria de poder deixá-lo entrar, porque sei que é importante. Infelizmente, não é possível agora.**

---

## Aconselhamento

### QUANDO A PESSOA PRECISA DE AJUDA PARA O ENFRENTAMENTO DA SITUAÇÃO OU PARA LIDAR COM SUAS EMOÇÕES

---

#### O que eles dizem

Estou com medo.

Preciso de um pouco de esperança.

Vocês são incompetentes!

Quero falar com seu chefe.

Preciso me despedir?

#### O que você diz

Esta é uma situação muito difícil. **Acho que qualquer um ficaria com medo.** Gostaria de compartilhar mais comigo?

Fale-me sobre o que você espera. **Quero entender melhor.**

Eu compreendo por que você não está satisfeito com as coisas. **Estou disposto a fazer o que está ao meu alcance para melhorar as coisas para você.** O que eu poderia fazer para ajudar?

Vejo que está frustrado. **Pedirei ao meu chefe para vir assim que puder. Por favor, entenda que ele está tendo que lidar com muitas coisas ao mesmo tempo.**

Espero que não seja esse o caso. Mas eu me preocupo que o tempo possa ser curto. O que mais está lhe preocupando?

---

# Decidir

## QUANDO AS COISAS NÃO ESTÃO INDO BEM, METAS DE CUIDADO, INSTRUÇÕES PARA REANIMAÇÃO

---

### O que eles dizem

Quero tudo o que for possível.  
Eu quero viver.

Acho que meu familiar não iria querer isso.

Eu não quero acabar como um vegetal ou conectado a uma máquina.

Não sei o que meu familiar queria – nunca falamos sobre isso.

### O que você diz

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? **O que eu preciso saber a seu respeito para que eu possa cuidar melhor de você?**

Bem, vamos fazer uma pausa e falar sobre o que ele iria querer. Pode me dizer o que ele considera mais importante na vida? **O que realmente era significativo para ele? O que deu sentido à sua vida?**

Obrigado, é muito importante eu saber disso. **Pode me falar mais sobre o que quer dizer?**

Muitas pessoas se encontram nesta situação. Este 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. **Minha recomendação é que aceitemos que ele não viverá muito mais tempo e que possamos permitir que faleça em paz. Eu imagino o quanto é difícil de ouvir isto.** O que você acha?

---

# Recursos


## QUANDO RECURSOS LIMITADOS TE LEVAM A TER QUE FAZER UMA ESCOLHA

---

### O que eles dizem

Por que minha avó de 90 anos não pode ir para a UTI?

### O que você diz, e por quê?

**Este é um momento extraordinário. Estamos tentando usar recursos de uma forma justa para todos.** A situação de sua avó não atende aos critérios da UTI hoje. Queria que as coisas fossem diferentes. 

## O que eles dizem

Eu não deveria estar em uma unidade de terapia intensiva?

Minha avó precisa da UTI! Ou ela vai morrer!

Você está apenas discriminando ela porque ela é velha?

Você está nos tratando de forma diferente por causa da cor da nossa pele.


Parece que você está racionando.


Você está brincando de Deus. Você não pode fazer isso.


Não pode pegar mais 15 ventiladores de outro lugar?


Como pode tirá-los de um ventilador quando a vida deles depende disso?


## O que você diz, e por quê?


Sua situação não atende aos critérios para a UTI nesse momento. O hospital está usando regras especiais sobre a UTI porque estamos tentando usar nossos recursos de uma forma justa para todos. **Se isso fosse há um ano, poderíamos tomar uma decisão diferente. Este é um momento extraordinário.** Desejaria ter mais recursos. 


Sei que é uma situação assustadora, e também estou preocupado com sua avó. **Este vírus é tão mortal que, mesmo que pudéssemos transferi-la para a UTI, eu não poderia garantir que ela sobreviveria.** Por isso, precisamos estar preparados caso ela morra. Faremos tudo o que pudermos por ela. 

Eu entendo que possa parecer isso. Não, não estamos discriminando. **Estamos usando diretrizes que foram desenvolvidas para a atuação em um evento como esse.** 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. 

**Eu posso imaginar que você pode ter tido experiências negativas com cuidados de saúde no passado simplesmente por causa de quem você é.** Isso não é justo, e eu gostaria que as coisas tivessem sido diferentes. Nossos recursos médicos hoje estão tão escassos que estamos usando diretrizes que foram desenvolvidas por pessoas de diversas áreas e raças, para que possamos ser justos. Também não quero que as pessoas recebam tratamento diferente por causa da cor da sua pele. 

O que estamos fazendo é tentar distribuir nossos recursos da melhor maneira possível. **Este é um momento onde eu gostaria que tivéssemos mais recursos para todos neste hospital.** 

Desculpa. Eu não queria te passar esse sentimento. **Em toda a cidade, os hospitais estão trabalhando juntos para tentar usar os recursos de uma forma justa para todos. Sei que não temos o suficiente.** Queria que tivéssemos mais. Por favor, entenda que estamos todos trabalhando o mais duro possível. 

Neste momento, o hospital está operando acima da capacidade. Não é possível aumentarmos nossa capacidade assim, da noite para o dia. **E eu entendo que deva ser decepcionante ouvir isso.** 

Sinto muito que a condição dela tenha piorado, mesmo que estejamos fazendo todo o possível. Como estamos em um momento extraordinário, estamos seguindo diretrizes especiais que se aplicam a todos aqui. Não podemos continuar a prestar



### O que eles dizem

### O que você diz, e por quê?

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. ✨

---

## Notificando

### QUANDO VOCÊ ESTÁ INFORMANDO A ALGUÉM SOBRE UM ÓBITO (POR TELEFONE)

---

#### O que eles dizem

Sim, eu sou a filha.  
Levo 5 horas para chegar ao hospital!

O que está acontecendo?  
Aconteceu alguma coisa?

[Chorando]

Eu sabia que isso ia acontecer, mas não sabia que aconteceria tão rápido.

#### O que você diz

Tenho algo sério para falar com você. Você está em um lugar onde possa falar?

Estou ligando por causa do seu pai. Ele morreu há pouco. A causa foi COVID-19.

Sinto muito por sua perda. **[Silêncio] [Se você sente que deve dizer alguma coisa: Fique à vontade para falar quando quiser. Estou aqui.]**

Imagino como isso deve ser chocante. É triste. **[Silêncio] [Espere a outra pessoa reiniciar a conversa]**

---

## Antecipando

### QUANDO VOCÊ ESTÁ PREOCUPADO COM O QUE PODE ACONTECER

---

#### O que você teme

O filho do paciente vai ficar muito zangado.

Eu não sei como dizer a essa pessoa que eu não posso colocá-la na UTI e que ela vai morrer.

#### O que você pode fazer

Antes de entrar no quarto, respire fundo. **Por que está com raiva?** Amor? Responsabilidade? Medo? Muitas vezes a raiva é a expressão de outros sentimentos, como o medo, por exemplo.

**Lembre-se do que você pode fazer:** você pode ouvir sobre o que a preocupa, você pode explicar o que está acontecendo, você pode ajudá-la a se preparar, você pode estar presente.

### O que você teme

Trabalhei o dia todo com pessoas infectadas e estou preocupada em passar isso para as pessoas que mais me importam.

Tenho medo de burnout, e de perder minha compaixão.

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.

### O que você pode fazer

Fale com eles sobre o que você está preocupado. Vocês podem decidir juntos sobre o que é melhor. Não há respostas simples. **Mas as preocupações são mais fáceis de suportar quando você as compartilha.**

Busque encontrar todos os dias pequenos momentos para se sentir próximo de alguém, compartilhar algo ou fazer alguma coisa que te deixe feliz. **É possível encontrar pequenos momentos de paz mesmo no meio de um turbilhão.**

Avalie como você se sente, mesmo que só tenha um momento. Se um extremo é sentir-se esgotado e o outro é sentir-se muito forte, onde você se encontraria? **Lembre-se que, qualquer que seja seu estado mental, esses sentimentos são inextricáveis à nossa condição humana.** Aceite-os, não tente afastá-los, e então decida o que você necessita.

---

## Luto

### QUANDO UM PACIENTE SEU MORRE

---

#### O que eu estou pensando

Eu deveria ter sido capaz de salvar essa pessoa.

Meu Deus! Eu não posso acreditar que não temos o equipamento adequado / como essa pessoa foi grosseira comigo / parece que tudo o que eu faço está dando errado

#### O que você pode fazer

Observe: **estou falando comigo mesmo do jeito que falaria com um bom amigo?** Posso dar um passo atrás e simplesmente sentir? Talvez seja tristeza, frustração ou apenas fadiga. Esses sentimentos são normais. E tempos como esse são claramente anormais.

Observe: **Estou deixando que tudo me afete?** Estará a origem desse sentimento em outro lugar? Como em quanto isso é triste, em como eu me sinto impotente ou em como nossos esforços parecem insignificantes? Esses pensamentos são esperados nestas condições. Mas nós não devemos deixá-los nos abater. Podemos notá-los e senti-los, talvez compartilhá-los?

E então nos perguntamos: **posso me colocar em um lugar menos reativo e mais equilibrado, enquanto eu avanço para a próxima?**

# Seus comentários e *feedback*

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

Simoní Crochi