

Guia de comunicação para profissionais de saúde na pandemia COVID-19

GUIA RÁPIDO PRODUZIDO PELO VITAL TALK

Adaptado pelo Comitê de COVID-19 da Academia Nacional de Cuidados Paliativos

Tradução da versão em brasileira em 20 de março de 2020

Para quem?

Para profissionais de saúde. Enfrentamos uma situação sem precedentes, para o qual não há um caminho certo a seguir. E vamos nos deparar com conversas que nunca esperamos ou desejamos ter.

Por quê?

A pandemia é real no Brasil. Pacientes estão morrendo, até o momento a maioria são idosos e portadores de comorbidades. Temos profissionais de saúde doentes e a alguns estão em estado grave. Recebemos ligações de todo o país com dúvidas sobre como proceder durante a pandemia. Estamos percebendo que nosso dever profissional pode colocar em risco as pessoas que amamos. Pior, o que estamos vendo pode ser apenas o início de um tsunami, como o que está ocorrendo na Itália. Difícil de ignorar. É algo que você não esquece ao ir para casa.

Mas existe um outro lado. Os profissionais estão se mobilizando para ajudar. Pessoas estão apoiando as outras de formas belas e inesperadas. Juntos podemos ser maiores. E atravessar essa crise mantendo nossa empatia, compaixão, responsabilidade profissional e sairmos inteiros.

O quê?

Neste espírito, nos reunimos para elaborar este pequeno guia para dar alguns conselhos práticos referentes a como falar sobre assuntos difíceis relacionados ao COVID-19. Com base em nossa experiência, estudando e ensinando comunicação por anos, acionamos as redes de contato para identificar coletivamente os desafios e trazer as recomendações oferecidas pelos profissionais mais renomados que conhecemos, especialmente do projeto VitalTalk. É incompleto e imperfeito. Mas é um começo e esse material está em constante aperfeiçoamento

Como?

Estamos oferecendo este material gratuitamente em nossos canais. Compartilhe o link por e-mail ou em suas redes sociais, divulgue. Havendo a necessidade, modifique os links de forma que funcione para sua clínica ou instituição. E nos ajude a aprimorá-lo. Nos conte o que está faltando, o que funcionou, o que não funcionou, onde você teve dificuldades. A próxima versão pode ser muito melhor graças a sua contribuição.

Cuide-se.

O mundo precisa de você — da sua expertise, sua compaixão, suas aspirações e sua força. Estamos gratos por você estar aqui.

Sobre VitalTalk

[VitalTalk](#) é uma startup sem fins lucrativos dedicada a fazer com que recursos de comunicação em situações de doenças graves sejam parte das ferramentas de uso diário de todos os profissionais de saúde. Este conteúdo estará em breve em nosso aplicativo [VitalTalk Tips App](#).

O que vou encontrar neste Guia?

<u>ANTES DA TRIAGEM</u>	<u>QUANDO ALGUÉM TEM RECEIO DE ESTAR INFECTADO</u>
<u>RESPEITO ÀS PREFERÊNCIAS</u>	<u>QUANDO ALGUÉM ESCOLHE POR NÃO SER HOSPITALIZADO</u>
<u>TRIAGEM</u>	<u>QUANDO VOCÊ ESTÁ DECIDINDO ONDE O PACIENTE DEVE SER ENCAMINHADO</u>
<u>ADMISSÃO</u>	<u>QUANDO SEU PACIENTE NECESSITA DO HOSPITAL OU DA UTI</u>
<u>ACONSELHAMENTO</u>	<u>QUANDO ESTÁ DIFÍCIL OU OS ÂNIMOS ESTÃO ALTERADOS E PRECISAMOS DE AJUDA PARA LIDAR COM A SITUAÇÃO</u>
<u>DECISÃO</u>	<u>QUANDO AS COISAS NÃO ESTÃO INDO BEM, OBJETIVOS DE CUIDADO, PLANO DE CUIDADOS EM RELAÇÃO A MEDIDAS INVASIVAS</u>
<u>ALOCAÇÃO DE RECURSOS</u>	<u>QUANDO LIMITAÇÕES TE FORÇAM A ESCOLHER OU RACIONAR</u>
<u>COMO INFORMAR (MÁS) NOTÍCIAS</u>	<u>QUANDO VOCÊ ESTÁ FALANDO COM ALGUÉM AO TELEFONE</u>
<u>SE ANTECIPANDO</u>	<u>QUANDO VOCÊ ESTÁ PREOCUPADO COM O QUE PODE ACONTECER NO FUTURO</u>
<u>LUTO</u>	<u>QUANDO ALGUÉM PRÓXIMO DE VOCÊ MORREU</u>

Sobre este guia

Este é um guia superconcentrado em dicas focadas no COVID-19. Deixamos um pouco de lado toda a parte educacional, pois sabemos que você está sobrecarregado. Se você quiser saber mais, verifique os mapas e vídeos nas seções de [Fundamental Communication Skills](#), [Family Conferences](#), e [Goals of Care](#) em vitaltalk.org.

Conforme a pandemia evolui, a quantidade de casos na região em que você está vai determinar se sua clínica ou hospital vai funcionar em modo convencional (cuidado usual), em modo de contingência (recursos no limite embora funcionalmente o cuidado seja semelhante ao usual) ou em modo de crise (demanda excedendo recursos).

A maior parte das orientações aqui apresentadas se aplicam ao modo convencional ou de contingência.

Se a sua região entrar em critérios de crise, a forma que a medicina é praticada vai mudar drasticamente. As decisões de triagem serão necessárias e escolhas serão limitadas. Se for necessário, versões futuras deste documento serão mais dirigidas a situações de crise. E lembre-se que, mesmo em uma crise ainda podemos trabalhar com compaixão e respeito por cada pessoa. (as recomendações para situações de crise estão com a sinalização **[C]**)

Algumas das sugestões deste documento abordam formas de explicar alocação de recursos a um paciente, familiar ou cuidador. No entanto, note que decisões sobre como os recursos serão alocados, quais os critérios ou onde os limites são traçados, devem acontecer em uma instância diferente, a nível regional ou nacional e não à beira-leito. Neste guia poupamos discussões complexas sobre racionamento de recursos e utilizamos linguagem adequada a leigos e não a especialistas em ética.

Você pode participar

Compartilhe esse conteúdo com as pessoas com quem trabalha. Seja um voluntário para a edição para que possamos incorporar feedback em tempo real. Traduza para outra língua se possível. Só não espalhe preocupações sobre como as coisas vão piorar, seja a mudança que você deseja ver. Você pode entrar em contato conosco em tonyback@uw.edu ou info@vitaltalk.org.

ANTES DA TRIAGEM QUANDO ALGUÉM TEM RECEIO DE ESTAR INFECTADO

O que dizem	O que você responde
Por que não estão fazendo o exame para todo mundo?	Não temos kits de teste suficientes para todos. <i>Eu gostaria que fosse diferente.</i>
Por que o exame demora tanto?	O laboratório está trabalhando o mais rápido possível. <i>Imagino o quão difícil é esta espera.</i>
Porque as pessoas que voltaram da Itália não fizeram o teste?	Não vou saber os detalhes, mas o que posso dizer é que era um momento diferente. <i>A situação está se modificando tão rapidamente, que o que era indicado há uma semana, pode não estar indicado hoje. Estamos aprendendo diariamente.</i>

**RESPEITO ÀS
PREFERÊNCIAS**

**QUANDO ALGUÉM ESCOLHE POR NÃO SER
HOSPITALIZADO**

O que dizem	O que você responde
Estou preocupado com este vírus novo. O que devo fazer?	<i>Você tem razão em estar preocupado. O que você pode fazer é o seguinte.</i> Por favor limite ao máximo seu contato com os outros, chamamos isso de isolamento social. Então, sugiro que <i>escolha uma pessoa que te conheça bem o suficiente e que confiaria para falar com os médicos se você ficar muito doente.</i> Essa pessoa é o seu representante. Finalmente, se você é o tipo de pessoa que diria, não, obrigada, eu não desejo ir ao hospital e acabar sendo ligado a máquinas, converse sobre isso com seu representante e comigo.
Eu estou percebendo que estou piorando, mesmo sem este vírus. Eu quero permanecer em casa/ instituição de longa permanência.	Agradeço por me falar isso. <i>Você está me dizendo que preferiria não ir ao hospital, se nós suspeitarmos que você está com o vírus.</i> Entendi da forma correta?
Eu não quero chegar ao fim da minha vida como um vegetal, ligado a uma máquina [em uma instituição de longa permanência ou em casa]	Eu respeito sua vontade. Eu gostaria de propor o seguinte. Vamos continuar cuidando de você. O melhor cenário é que você não contraia o vírus. O pior cenário seria você pegar o vírus apesar de todo o cuidado que estamos tomando- e se isso acontecer nós vamos manter você aqui e garantir que fique confortável enquanto estiver conosco.
Eu sou o responsável pelas decisões médicas de alguém (ou representante legal). Eu sei que a condição de saúde são ruins e, provavelmente, ele não sobreviverá a uma infecção do vírus. Devo levá-lo ao hospital?	Obrigado(a). É muito importante que você fale por este paciente. Se a situação clínica dele piorar, podemos recomendar os cuidados em um ambiente especializado em Cuidados Paliativos ou onde ele estiver. Vamos torcer para o melhor cenário, mas também estaremos preparados para o pior, se ele ocorrer.

TRIAGEM

QUANDO VOCÊ ESTÁ DECIDINDO ONDE O PACIENTE DEVE SER ENCAMINHADO

O que dizem	O que você responde
Porque não devo simplesmente ir ao hospital?	Nossa principal preocupação é a sua segurança. Estamos tentando organizar a entrada das pessoas. Por favor, observe as regras do seu plano ou do SUS antes de vir. Você pode agilizar o processo para você e para todos os demais
Porque vocês não me levam ao hospital?	<i>Você tem toda a razão em estar preocupado e desejar este tipo de cuidado.</i> Mas neste momento, o hospital se tornou um lugar perigoso para todos ao menos que você realmente precise dele. <i>O mais seguro para você nesse momento é ficar em onde você está (ou outra recomendação oficial).</i>

ADMISSÃO

QUANDO SEU PACIENTE NECESSITA DO HOSPITAL OU DA UTI

O que dizem	O que você responde
Isso quer dizer que eu estou com COVID-19?	Nós precisamos colher um swab nasal para teste e o resultado ficará levará dias para ficar pronto... <i>É natural você ficar preocupado enquanto aguarda os resultados, então procure fazer coisas que te ajudam a se distrair e a se manter mais calmo enquanto aguarda.</i>
Isso é muito grave?	Julgando pelas informações que tenho agora e pelo meu exame a situação é séria o suficiente para que você precise ir ao hospital. Eu terei essas informações nos próximos dias e faremos contato o mais breve. Conte conosco. com as novas informações.
Meu avô vai sobreviver?	<i>Imagino como você deve estar preocupado.</i> O que posso dizer no momento é o seguinte: como ele tem 90 anos e já está convivendo com outros problemas de saúde, então <i>minha preocupação é a de que ele não sobreviva à esta internação. Honestamente, é muito cedo para dizer com certeza.</i>
Você está dizendo que ninguém pode me visitar?	<i>Consigo imaginar o quão difícil é não poder receber visitas.</i> O risco de disseminação do vírus é tão grande que eu sinto dizer que não podemos receber visitantes. <i>Eles se colocaram em risco ao vir ao hospital.</i> Sinto muito, gostaria que fosse diferente. Podemos te ajudar a usar o telefone ou fazer chamadas de vídeo Você pode usar seu telefone, embora eu saiba que não é a mesma coisa.
Eu não posso entrar para fazer uma visita?	O risco de disseminar o vírus é tão alto que, lamento, não podemos permitir visitantes. Podemos ajudá-lo a entrar em contato pelo seu celular. <i>Eu gostaria de permitir visitas, pois sei que é importante. Mas, infelizmente, isto não é possível neste momento.</i>

ACONSELHAMENTO QUANDO ESTÁ DIFÍCIL OU OS ÂNIMOS ESTÃO ALTERADOS E PRECISAMOS DE AJUDA PARA LIDAR COM A SITUAÇÃO

O que dizem	O que você responde
Eu estou com medo.	Esta é uma situação muito difícil. <i>Eu acho que toda pessoa ficaria assustada.</i> Você gostaria de compartilhar mais sobre seu(s) medo(s) comigo?
Eu preciso de alguma esperança.	Me conte sobre suas expectativas? <i>Eu gostaria de saber mais.</i>
Vocês são incompetentes!	Eu consigo entender que esteja se sentindo assim. <i>Estou disposto (a) a fazer o que estiver ao meu alcance para melhorar as coisas para você.</i> O que eu posso fazer para ajudá-lo?
Eu quero falar com o seu chefe.	Eu entendi que você não está satisfeito. <i>Eu vou pedir aos meus chefes venham assim que for possível. Por favor, compreenda que eles estão lidando com muitas coisas neste momento.</i>
Eu devo me despedir?	Eu espero que não seja este o caso, no entanto eu temo que o tempo possa ser realmente curto. Qual a coisa mais importante que lhe vem à mente?

DECISÃO

QUANDO AS COISAS NÃO ESTÃO INDO BEM, OBJETIVOS DE CUIDADO, PLANO DE CUIDADOS EM RELAÇÃO A MEDIDAS INVASIVAS

O que dizem	O que você responde
Eu quero tudo que for possível. Eu quero ficar vivo!	Nós estamos fazendo tudo que é possível. Esta é uma situação muito difícil. Poderíamos dar um passo atrás para que eu possa compreender melhor? <i>O que eu preciso saber para cuidar de você da melhor maneira?</i>
Eu acho que meu esposo (ou minha esposa) não iria querer isso.	Bem, vamos parar e conversar sobre o que ele(a) desejaria. Você pode me contar <i>Quais as coisas mais importantes para ele(a)? O que tem mais significado para ele(a) e o que torna a vida dele(a) significativa?</i>
Eu não quero terminar como um vegetal ou ligado a uma máquina.	É muito importante saber disso. <i>Você pode falar mais sobre o que você quer dizer com isso?</i>
Eu não tenho certeza sobre o que meu (minha) companheiro (a) desejaria. Nós nunca conversamos sobre isso.	Muitas pessoas se encontram na mesma situação, que é muito difícil. Para se honesto(a), dada a condição geral dele(a) agora, se colocarmos ele(a) em equipamento de ventilação mecânica ou realizarmos uma massagem cardíaca, ele(a) não irá suportar. As chances estão contra nós. <i>Minha recomendação é que aceitemos que ele(a) não irá viver por muito tempo e permitamos que ele(a) morra em paz. Eu imagino que isso deva ser duro de ouvir, o que você pensa disso? Minha impressão é que a maior chance é dela não sobreviver mesmo com todos esses equipamentos. Minha preocupação é de causar um sofrimento para ela.</i>

**ALOCAÇÃO DE
RECURSOS**

**QUANDO LIMITAÇÕES TE FORÇAM A ESCOLHER OU
RACIONAR**

O que dizem	O que você responde e por quê
Porque a minha avó de 90 anos não vai para a UTI?	<i>Estamos vivendo um momento excepcional. Estamos tentando utilizar os recursos de uma forma que seja justa para todos.</i> Sua avó não preenche os critérios para UTI hoje. Eu gostaria muito que fosse diferente. [C]
Eu não deveria estar na UTI?	Sua situação não preenche os critérios para internação na UTI neste momento. O hospital está usando regras diferentes do usual para admissão na UTI, pois estamos tentando usar nossos recursos de uma forma que seja justa para todos. <i>Se isto acontecesse um ano atrás, talvez nossa decisão fosse diferente. Estamos vivendo um momento excepcional.</i> Eu gostaria muito que tivéssemos mais recursos. [C]
Minha avó precisa ir pra UTI ou ela vai morrer!	Sei que tudo isso é muito assustador e eu também estou muito preocupado com sua avó. <i>Este vírus é tão mortal que mesmo se conseguíssemos transferi-la para uma UTI, não estou certo de que ela sobreviveria.</i> Então precisamos estar preparados para a possibilidade de ele(a) não sobreviver. Faremos tudo o que pudermos por ele(a). [C]
Isso é um tipo de discriminação, só por que ela é idosa?	Entendo que possa parecer que é isso. E não, não estamos discriminando. <i>Estamos usando orientações dos órgãos oficiais e que nos atualizam diariamente sobre os cuidados indicados e que foram desenvolvidas por especialistas para o caso de um evento como esse.</i> Estes <i>protocolos</i> foram desenvolvidas durante anos, envolvendo profissionais de saúde, especialistas em ética e pessoas da sociedade para que sejam levados em consideração todos os prós e contras. Posso ver que você realmente está preocupado com ele(a). [C]

<p>Você está nos tratando de forma diferente por causa da nossa cor ou porque não temos dinheiro?</p>	<p><i>Posso imaginar que você tenha tido experiências muito ruins com cuidado em saúde simplesmente por ser quem você é.</i> Isso não é justo e eu gostaria muito que tivesse sido diferente. A situação atual é que os recursos médicos estão tão sobrecarregados que estamos utilizando orientações que foram desenvolvidas por pesquisadores (ou resoluções do país), que incluem pessoas de todas as raças para que possamos agir da forma mais justa possível. Eu não acredito que as pessoas devam ser tratadas de forma diferente por causa da cor da pele ou condição financeira e gostaria muito que isso não acontecesse. [C]</p>
<p>Me parece que vocês estão racionando recursos.</p>	<p>O que estamos tentando fazer é distribuir recursos da forma mais justa e correta possível. <i>Estamos em tempos difíceis e eu gostaria de ter mais para oferecer a cada um neste hospital.</i> [C]</p>
<p>Vocês estão brincando de Deus. Vocês não podem fazer isso.</p>	<p>Eu sinto muito. Eu não gostaria de te dar essa impressão. <i>Na cidade inteira, os hospitais estão trabalhando em conjunto para tentar utilizar os recursos de uma forma que seja justa para todos. Eu sei que o que temos não é o suficiente. Eu gostaria muito que fosse diferente. Por favor, entenda que estamos todos trabalhando e dando o máximo que podemos.</i> [C]</p>
<p>Você não pode conseguir mais 15 respiradores em algum lugar?</p>	<p>Neste momento o hospital já está funcionando acima da sua capacidade. Não é possível para nós aumentar nossa capacidade desta forma do dia para a noite. <i>E eu sei que isso deve ser muito difícil de ouvir.</i> [C]</p>
<p>Como você pode simplesmente tirá-los do respirador quando a vida deles depende disso?</p>	<p>Sinto muito que a condição dele(a) tenha piorado, apesar de termos feito tudo que era possível. É um momento extraordinário, estamos seguindo <i>protocolos</i> específicas que se aplicam a todos aqui. Não podemos continuar a fornecer cuidado intensivos a pacientes que não se beneficiam ou que não estão melhorando. Isso significa que temos que lidar com a situação de que ele irá morrer e que nós precisamos retirá-lo do respirador. Eu gostaria que fosse diferente. [C]</p>

**COMO INFORMAR
(MÁS) NOTÍCIAS**

**QUANDO VOCÊ ESTÁ FALANDO COM ALGUÉM AO
TELEFONE**

O que dizem	O que você responde
Sim, sou a filha dele. Estou há 5 horas de distância	Preciso falar com você sobre algo importante. <i>Você está num local em que possa falar?</i>
O que está se passando? Aconteceu alguma coisa?	O motivo do meu telefonema é falar sobre seu pai. Tenho uma notícia difícil, mas que preciso te comunicar. Posso continuar? Ele morreu a alguns minutos. A causa foi COVID-19.
[Choro]	Eu sinto muito. <i>[Silêncio]</i> [Se você sentir que precisa dizer alguma coisa: Estou aqui.]
Eu sabia que em algum momento isso aconteceria, mas não imaginava que seria tão rápido.	<i>Eu posso imaginar como tudo isso está sendo um choque para você.</i> É uma situação muito triste e difícil. <i>[Silêncio]</i> [Espere que a outra pessoa volte a falar]

SE ANTECIPANDO

QUANDO VOCÊ ESTÁ PREOCUPADO COM O QUE PODE ACONTECER NO FUTURO

O que você teme	O que você pode fazer
O filho daquele paciente vai ficar furioso.	Antes de você entrar na sala reserve um momento e respire profundamente. Percebo sua agitação/inquietação. Gostaria de entender melhor esta reação. Sobre o que é esta fúria? Amor, responsabilidade, medo?
Eu não sei como dizer para esta adorável senhora que eu não posso colocá-la na UTI e que ela está morrendo.	Lembre-se do que você pode fazer. Você pode ouvir sobre o que ela está preocupada, pode explicar o que está acontecendo, pode ajudá-la a se preparar, pode estar junto. Estas atitudes são especiais!
Eu tenho trabalhado o dia todo com pessoas infectadas e estou preocupado que possa estar passando isso para as pessoas que amo.	Converse com eles sobre o que você está preocupado. Você pode decidir em conjunto sobre o que é melhor. Não há respostas simples. Mas as preocupações são mais fáceis de suportar quando você as compartilha.
Tenho medo de ficar esgotado e de perder minha compaixão.	Você pode procurar momentos todos os dias em que se conecta com alguém, compartilha algo, desfruta de algo? É possível encontrar pequenos bolsões de paz, mesmo no meio de um turbilhão.
Eu estou preocupado de ficar sobrecarregado e não ser capaz de fazer o que é realmente melhor para os meus pacientes.	Avalie seu próprio estado e sentimento, mesmo que só tenha um momento. Se por um lado você está esgotado e, por outro lado, fortalecido, onde você está nesse momento? Lembre-se de que independentemente de como você esteja, estes sentimentos são inerentes à nossa condição humana. Você consegue acolhê-los e aceitá-los e, depois, decidir o que realmente precisa.

LUTO

QUANDO ALGUÉM PRÓXIMO DE VOCÊ MORREU

O que estou pensando	O que você pode fazer
Eu devia ter conseguido salvar aquele paciente.	Perceba: estou falando comigo mesmo da forma que eu falaria com um amigo querido? Será que posso dar um passo atrás e apenas sentir? Talvez seja apenas tristeza, frustração ou fadiga. Estes sentimentos são naturais normais. E estes tempos que estamos vivendo são tudo menos normais. A situação é anormal, sua reação é natural.
<i>“Ai Meu Deus, eu não acredito que não temos o equipamento correto/ como aquela pessoa foi grosseira comigo/ como tudo que eu faço parece estar dando errado...”</i>	Perceba: Será que estou deixando que tudo me atinja? Será que toda essa reação não é na verdade por outro motivo? Talvez sobre como tudo isso é triste, como me sinto impotente, sobre como todo nosso esforço parece ineficaz e limitado? Nestas circunstâncias, estes pensamentos são normais e até esperados. Mas não podemos deixar que eles nos coloquem para baixo. Podemos identificar estes sentimentos, vivê-los, talvez falar sobre eles e compartilhá-los? Depois podemos nos perguntar: será que consigo me transportar a um lugar menos reativo e de maior equilíbrio enquanto começo a próxima tarefa?

Comentários e feedback

Obrigada por todas as ideias e contribuições. Elas são extremamente valiosas e incorporamos a maioria delas. Se a sua sugestão não foi incorporada e você está imaginando a razão, você pode me escrever no e-mail covid@ancp.com.br. Por favor, note que este guia foi planejado para ser um material de referência para profissionais de saúde, portanto algumas recomendações são algo diferentes do que ensinaríamos em um curso presencial ou virtual.

Obrigada CAPC

Patrick Archimbault MD

Bob Arnold MD

Darren Beachy MTS

Yvan Beaussant MD

Colleen Christmas MD

Randy Curtis MD MPH

James Fausto MD

Lyle Fettig MD

Jonathan Fischer MD

Michael Fratkin MD

Christina Gerlach MD

Marian Grant DNP

Margaret Isaac MD

Josh Lakin MD

Joanne Lynn MD

Nick Mark MD

Susan Merel MD

Tona McGuire PhD

Kathryn Pollak PhD

James Tulskey MD

Vicki Sakata MD

The John A. Hartford

Foundation

Cambia Health Foundation

Equipe responsável pela versão brasileira

Tradução: Claudia Inhaia e Sabrina Ribeiro

Revisão e organização do material: Luciana Messa

Revisão técnica: André Filipe Junqueira dos Santos, Daniela Achette, Úrsula Guirro, Sarah Ananda.

No Brasil, entre em contato com a Academia Nacional de Cuidados Paliativos em www.paliativo.org.br