

## TEMA: Educação Médica

### A importância do protocolo de spikes: como saber comunicar más notícias

Gabriela Troncoso<sup>1</sup>; Juliana Silva Neiva<sup>1</sup>; Kenzo Holayama Alvarenga<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Acadêmicas do Curso de Medicina do Centro Universitário de Patos de Minas;

<sup>2</sup>Docente do Curso de Medicina do Centro Universitário de Patos de Minas.

E-mail para contato: gabrielatronicoso@unipam.edu.br

#### RESUMO

**Introdução.** A comunicação de más notícias, que são quaisquer revelações dadas ao paciente e família e que podem afetar direta ou indiretamente seu futuro e sua perspectiva de vida, é um processo complexo, que exige empatia e habilidades de comunicação. Diante dessas dificuldades, verificou-se a necessidade do desenvolvimento de estratégias que sistematizem a comunicação, tornando-a mais efetiva e menos traumática, sendo o Protocolo SPIKES uma dessas técnicas. Entretanto, ainda há despreparo e desconhecimento sobre tais métodos facilitadores da comunicação. **Objetivo.** Realizar uma revisão de literatura sobre a importância do Protocolo SPIKES para a comunicação de más notícias. **Metodologia de Busca.** Foi realizado um levantamento bibliográfico nas bases de dados SCIELO, Biblioteca Virtual de Saúde (BVS) e EBSCO entre os períodos de 2011 a 2019, utilizando os descritores “Comunicação em Saúde”, “más notícias” e “Protocolo SPIKES”. Foram selecionados oito artigos que abordam o tema proposto para este estudo. **Discussão.** Mesmo que existam outros métodos de comunicação de más notícias, o Protocolo SPIKES é o mais utilizado, e isso se deve principalmente pela grande chance de sucesso da comunicação e de facilidade de aplicação. Os sentimentos que envolvem tal processo, como o medo e a ansiedade, se tornam mais amenos, tanto por parte de quem comunica, tanto por quem é comunicado. **Considerações finais.** O Protocolo SPIKES é, sem dúvidas, uma estratégia muito efetiva para a comunicação de más notícias, principalmente pela humanização, empatia, conforto e compreensão que estão envolvidos, sendo essencial um maior preparo por parte dos profissionais da saúde.

**PALAVRAS-CHAVE:** Comunicação em Saúde. Educação Médica. Relação Médico- Paciente.

#### INTRODUÇÃO

A comunicação de más notícias é um processo complexo, que exige empatia e habilidades de comunicação. O termo “más notícias” significa qualquer revelação que é dada ao paciente e a sua família e que pode afetar direta ou indiretamente seu futuro e sua perspectiva de vida (LINO *et al.*, 2011). Estas notícias envolvem doenças crônicas, doenças incuráveis e até mesmo a morte de um ente querido. Informar tais condições é sempre uma situação delicada, principalmente para quem está transmitindo tal informação, e isso ocorre devido ao medo de causar sofrimento e estresse ao paciente, como também pelo receio de ser culpado pelos acontecimentos posteriores (SILVA, 2015).

Diante dessas dificuldades, verificou-se a necessidade do desenvolvimento de estratégias que sistematizem a comunicação, tornando-a mais efetiva e menos traumática, sendo o Protocolo SPIKES uma dessas técnicas. Ele, que foi aprimorado inicialmente em resposta as dificuldades de Oncologistas, sugere a comunicação de más notícias em etapas, que vão desde a preparação do profissional até o desenvolvimento de opções e de planos alternativos para o enfermo e sua família (SILVEIRA, 2017).

Os seis passos são: o primeiro, “S”, *Setting up*, que se refere à preparação do espaço físico e do profissional para o evento; o segundo, “P”, *Perception*, verifica até que ponto o paciente tem consciência de seu estado; o terceiro, “I”, *Invitation*, procura entender quanto o paciente deseja se informar sobre sua doença; o quarto, “K”, *Knowledge*, será a transmissão da má notícia propriamente dita; o quinto passo, “E”, *Emotions*, é reservado para responder empaticamente à reação demonstrada pelo paciente; por fim, o sexto, “S”, *Strategy and Summary*, é voltado em diminuir a ansiedade do paciente, ao lhe revelar o plano terapêutico e o que pode vir a acontecer (DEAN, 2017).

Nesse contexto, o Protocolo SPIKES tem grande importância, principalmente na perspectiva atual da Medicina Humanizada, que é pautada na relação Médico–Paciente, a qual valoriza a empatia, a ética e a não omissão de informações importantes para o desfecho de um diagnóstico ou tratamento (PEREIRA, 2013). Entretanto, sendo a comunicação de más notícias uma das tarefas mais difíceis na prática clínica dos profissionais de saúde, ainda há despreparo e desconhecimento sobre tais métodos facilitadores da comunicação, o que prejudica tanto quem está recebendo, quanto quem está informando tal notícia.

## **OBJETIVOS**

Analisar as considerações de outros estudiosos e, a partir destas, pontuar a importância do protocolo SPIKES no auxílio da comunicação de más notícias. Além disso, ressalta-se como finalidade secundária analisar as considerações de profissionais da saúde e de estudantes da área da saúde sobre este instrumento de comunicação e sua facilidade ou não de aplicação.

## METODOLOGIA DE BUSCA

O trabalho foi realizado por meio de uma revisão de literatura sobre o Protocolo SPIKES e sobre a comunicação de más notícias em saúde. Inicialmente, foi escolhido um tema atual e que desperta interesse para aprimoramentos e para novos estudos. A partir de então, realizou-se um levantamento bibliográfico por meio das bases de dado SCIELO, Biblioteca Virtual de Saúde (BVS) e EBSCO, utilizando os descritores “Comunicação em Saúde”, “comunicação” e “Relações Médico-paciente”. Para tanto, foram selecionados oito artigos, e como critério de inclusão estudos realizados do período de 2011 a 2019, nos idiomas Português e Inglês, e critério de exclusão artigos anteriores ao período selecionado, os quais não estavam disponíveis na íntegra e em outros idiomas.

## DISCUSSÃO

De acordo com Neto *et al.* (2013), receber más notícias causa um impacto emocional muito grande no ouvinte, deixando uma impressão duradoura do local, da data e, principalmente, do modo de comunicação. Verificou-se, em seu estudo, que 31,80% dos pacientes que haviam recebido más notícias há mais de cinco anos ainda conseguiam relatar como eles foram abordados.

Nesta perspectiva, ressalta-se a importância do Protocolo SPIKES, por facilitar a abordagem de assuntos delicados diante dos mais diversos casos, como pacientes com câncer, com diagnóstico de recidiva da doença e com início de tratamento paliativos. Por meio dos seis passos, é possível identificar se o paciente e os demais ouvintes querem ser totalmente informados sobre o que está acontecendo e se aquele quer que um familiar tome decisões por ele (CRUZ, 2016). Outro aspecto essencial envolve a espera pela resposta emocional do ouvinte, em que o profissional da saúde, com conhecimento do Protocolo, aguardará e mostrará compreensão, demonstrando uma postura empática e ressaltando que o paciente não estará sozinho nessa caminhada.

Desde os anos 90, em que o termo “medicina humanizada” começou a ser discutido, iniciou-se o processo de desenvolvimento de estratégias para a comunicação de más-notícias, sendo as mais importantes: “Kaye’s 10 Step Model to Breaking Bad”, desenvolvido em 1996, sendo 10 etapas, envolvendo desde a preparação do profissional até o aconselhamento emocional; e a “ABCDE Mnemonic for Breaking Bad News”, criado em 2001, em que “A” refere-se a preparação avançada, “B” é a criação do vínculo com o paciente e o desenvolvimento de estratégias de tratamento, “C” é a boa comunicação, “D” é saber lidar com as reações emocionais e “E” é apoiar a família e o paciente.

Entretanto, por meio de pesquisas entre os profissionais que lidam com a comunicação de más notícias, com os pacientes e com estudantes de Medicina, verificou-se que o Protocolo SPIKES é o mais usado, principalmente devido a grande chance de sucesso da comunicação e de facilidade de aplicação (LINO, 2011). Para tanto, uma forma muito efetiva de preparar os futuros profissionais é inserir o ensino das habilidades de comunicação na formação, por meio de aulas expositivas, de dramatizações (*role-playing*) e de vídeos didáticos. Nesta perspectiva, uma pesquisa realizada por Freiberger, Carvalho e Bonamigopor (2019), evidenciou que os alunos que tiveram contato com o ensino do Protocolo SPIKES conseguiram informar pessoalmente as más notícias e que os sentimentos que envolvem este processo, como o medo e a ansiedade, se tornaram mais amenos.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Protocolo SPIKES é, sem dúvida, uma estratégia muito efetiva para a comunicação de más notícias, devido, principalmente, a sua facilidade de aplicação e devido à abordagem de grande parte dos aspectos necessários e essenciais para uma comunicação mais assertiva, empática e menos traumática. Sendo assim, o preparo dos profissionais que participam do processo de comunicação é de extrema importância, para que seja proporcionado um maior conforto para os pacientes e para suas famílias, favorecendo também a humanização da saúde.

## REFERÊNCIAS

CRUZ, C. O.; RIERA, R. Comunicando más notícias: o protocolo SPIKES. **Diagn Tratamento**, v. 21, n. 3, p. 106-108, 2016.

DEAN, A.; WILLIS, S. The use of protocol in breaking bad news: evidence and ethos. **International Journal of Palliative Nursing**, v. 22, n. 6, p. 265-276, 2017.

FREIBERGER, M. H.; CARVALHO, D.; BONAMIGO, E. L. Comunicação de más notícias na perspectiva de estudantes de medicina. **Rev. Bioét.**, v. 27, n. 2, p. 318-325, 2019.

LINO, C. A. *et al.* Uso do protocolo SPIKES no ensino de habilidades em transmissão de más notícias [Using the Spikes protocol to teach skills in breaking bad news]. **Rev Bras Edu Méd**, v. 35, n. 1, p. 52-57, 2011.

NETO, J. A. C *et al.* Health professionals and the delivery bad news: patient perspectives. **Rev Med Minas Gerais**, v. 23, n. 4, p. 502-509, 2013.

PEREIRA, A. T. G.; FORTES, I. F. L.; MENDES, J. M. G. Comunicação de más notícias: revisão sistemática da literatura. **Rev enferm UFPE**, v. 7, n. 1, p. 227-235, 2013.

SILVA, R. B. L. Comunicando notícias difíceis na unidade de terapia intensiva [Communicating difficult news in the intensive care unit]. **Arquivos Catarinenses de Medicina**, v. 44, n. 1, p. 82-92, 2015.

SILVEIRA, F. J. F.; BOTELHO, C. C.; VALADÃO, C. C. Dando más notícias: a habilidade dos médicos em se comunicar com os pacientes. **São Paulo Medical Journal**, v. 135, n. 4, p. 323-331, 2017.